ANNUAL REPORT

2004-2005

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

September 26, 2005

The Honourable Percy Mockler
Minister Responsible for Service New Brunswick
Province of New Brunswick
Fredericton, New Brunswick

Dear Mr. Mockler,

On behalf of the Board of Directors, I have the pleasure to submit to you, pursuant to Section 23 of the *Service New Brunswick Act*, the Annual Report of Service New Brunswick (SNB) for the fiscal year ended March 31, 2005.

We have achieved significant accomplishments again this year, and we are committed to pursuing this excellent work in the future.

Yours very truly,

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy
Chairperson

BOARD OF Directors

From left to right, on the photo below:

First row

Wayne K. Ferguson, Picadilly

Tim Andrew, Fredericton

Georgette M. Roy (Chairperson), Fredericton

Jacques Dubé (President), Fredericton

Yves Gagnon, Campbellton

Second row

Jason André Stephen, Saint John

Beth Thompson, Quispamsis
(commenced Oct. 1, 2004)

Jane Manning Fritz, Fredericton

Roy Therrien, Saint-Basile

Raymond Cormier, Shediac
(commenced Oct. 1, 2004)

Robert R. Goguen, Moncton

Missing from photo

Gildard Chiasson, Bertrand (ended Sept. 30, 2004)

Gerald Gogan, Petitcodiac (ended Sept. 30, 2004)

Executive

Jacques Dubé, President

Michael D. McKendy, Vice President, Operations

Carol Macdonald, Vice President, Corporate Services

Claude Poirier, Q.C., Corporate Legal Counsel

Jean Stewart, Executive Director, Strategic Initiatives

David Roberts, General Manager, Business Development, Marketing and Sales

Marise Furness, Director, Human Resources

Brent Staeben, Director, Marketing and Communications

106-01115/

TABLE OF Contents

President's Report 1

About Service New Brunswick 3

Lines of Business 7

Government Service Delivery.....7

Registries.....9

Property Assessment.....11

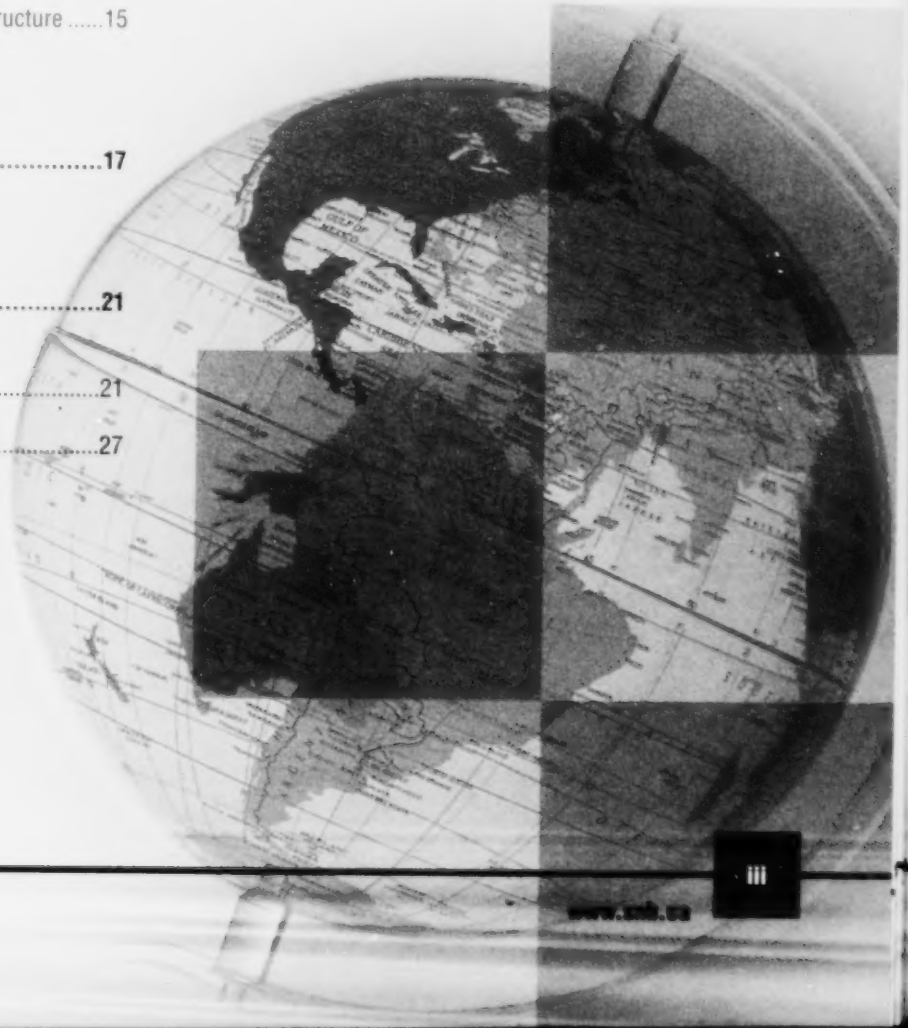
Geographic Information Infrastructure 15

Business Plan Update.....17

Financial Statements 21

Management Discussion and Analysis 21

Statements.....27



President's Report

Service New Brunswick has completed another year of exciting opportunities and accomplishments. Our focus on our customers continued to drive new development and saw us bring forth numerous new offerings for both citizens and businesses.

Service New Brunswick is a very dynamic corporation with a mission to provide excellence in the delivery of government services and information to citizens and businesses. Our single-window approach continues to be the most advanced in the world. Thanks to our strong business and government partners, SNB is able to carry out its mission effectively year after year.

We also continue to play a leading role in three important initiatives for the Government of New Brunswick, namely eNB, which is now the responsibility of SNB, Red Tape Reduction and *Greater Opportunity: New Brunswick's Prosperity Plan.*

Services to Citizens

At the end of fiscal year 2004-2005, SNB was providing some 270 public services to citizens via its three channels – online, over the phone and over-the-counter – including payment-taking services, such as water and sewer, for 58 New Brunswick municipalities.

In February 2005, this partnership with municipalities from across the province won a gold medal for "Municipal Payment-Taking Online – from Cities to Villages", at the Canadian Government Review (CGR) e-Government Awards of Excellence in the category "Raising the Bar Across Jurisdictions".

This year, we added the convenience of online ticketing to our list of services by partnering with major attractions and festivals across the province such as the Village historique acadien and the Harvest Jazz and Blues Festival.

Total transactions in 2004-2005 for the Corporation's four lines of business amounted to 5.1 million, an increase of 13% over the prior year. Over 44% of these were electronic transactions (online and over the phone), compared to 32% just three years ago. Online motor vehicle registration renewals alone increased by 28% compared to the previous fiscal year.

Services to Businesses

During this past fiscal year, we have undertaken several major initiatives to improve the services we provide to businesses. One of them received a prestigious award: a gold medal at the CGR e-Government Awards of Excellence for "Business Number Government to Business One-Stop Service".

Legislative amendments have been made to permit the issuance of certificates of incorporation and other documents in either a paper-based or electronic format and to facilitate the filing of amalgamation documentation and the issuance of the relevant Certificate of Amalgamation.

Efforts to improve service delivery to businesses have contributed to a high customer satisfaction rating. According to the survey *Taking Care of Business*, sponsored by the Institute of Public Administration of Canada, SNB is ahead in business customer satisfaction compared to other jurisdictions across the country.

Registries

The Corporate Affairs Registry continued to make things easier for businesses by introducing amendments to various regulations and by modernizing its processes, as described above.

The PLANET browser, the software that supports Service New Brunswick's Real Property Registry, has been upgraded to provide aerial photos of property, land-use information and a richer suite of mapping tools. The browser also now includes the Land Gazette which is a repository of permanent and temporary land related notices and associated information.

It is now possible to search the Personal Property Registry by serial number of a good, thanks to a new online functionality called "Lien Check". Less than a year after this service began, the Lien Check won a silver medal from the CGR e-Government Awards of Excellence.

Property Assessment

Assessment of all New Brunswick properties is based on the "real and true value" – or market value – of these properties. As of December 31, 2004, there were 433,725 assessed properties in the province. The total assessed property value as of October 2004 was $35.5 billion, an increase of $2.3 billion from the previous year.

New Brunswick property owners can now freely access a limited amount of public assessment information online. The privacy of all citizens is however protected, as the names of property owners are not disclosed.

Intellectual Property

SNB continued to work with its partners including CGI, CARIS, UNYSIS, xwave, Terradigm and RégeNord to market SNB's intellectual property and software and pursue sales opportunities around the world. We also hosted 16 delegations interested in our multi-channel single-window service delivery model or in one of our three registries.

This year, we have signed memorandums of understanding with Napier University in Scotland and Suffolk County Council in England, as well as with the province of Quebec. Our consulting services and licencing revenues as a result of our work in Suffolk and Quebec generated approximately $400,000 in income for Service New Brunswick, funds that are reinvested into SNB systems and infrastructure to enhance services to people and businesses within New Brunswick.

Citizen Engagement

In terms of citizen engagement, our online public consultation process, we released the Survey Toolkit in 2004-2005, a product that enables SNB and its partners to create online surveys quickly and efficiently.

Fiscally Responsible Corporation

Service New Brunswick is mandated by its legislation to be administered by its Board of Directors "on a commercial basis" respecting "sound business practices". This is a responsibility that Board members and staff take very seriously.

The Corporation follows generally accepted accounting principles (GAAP) and has never operated at a loss on a GAAP basis. Our balance sheet is very strong and reflects the high percentage of net revenues that are reinvested in assets having a long term value to citizens and businesses in New Brunswick.

The financial affairs of the Corporation are closely monitored by the Board and its Audit Committee comprised entirely of outside directors. Financial management staff are all professionally certified as is our Internal Auditor. Financial statements are attested by the audit firm of Ernst & Young. Our continuing profitability and the absence of serious breaches of, or identified weaknesses in, internal control all speak to the ongoing fiscal responsibility of the Board and staff.

SNB Team

At Service New Brunswick, we always look forward to finding new opportunities and improving the services we currently offer. All of the great accomplishments that I have outlined in this report would not be possible without our dedicated and professional employees. It is only with great people that we get great results.

In addition to our tremendous staff, I want to thank the other people who play a significant role in the success of SNB: our shareholder, the province of NB; our minister, the Honourable Percy Mockler; the Board of Directors of SNB for its support and direction; our business partners, who help us develop and market our products and services; the people and businesses who use our products; the municipalities that welcome us as partners; and the various government departments on behalf of which we deliver services. Thank you.

Jacques Dubé
President

ABOUT Service New Brunswick

Service New Brunswick (SNB) is a Crown corporation owned by the Province of New Brunswick that was created to bring together, under one roof, the transactional services and information upon which New Brunswickers can conduct their personal and business lives.

Vision

Service New Brunswick... government services on time, every time, everywhere

Mission

Providing excellence in the delivery of government services and information to citizens and businesses

Four lines of business

The Corporation has four lines of business:

- Government Service Delivery,
- Registries,
- Property Assessment, and
- Geographic Information Infrastructure

These four lines generated revenues of $50.8 million in 2004-2005.

Government Service Delivery

SNB is the gateway for the public to some 270 government services offered through a multi-channel single-window:

- in person, through a network of 36 service centres, located throughout the province,
- over the phone (TeleServices), toll-free at 1 888 762-8600, and
- on the Internet at www.snb.ca.

Service New Brunswick delivers a wide range of services on behalf of various government departments and agencies and also accepts payments on behalf of utilities and 58 municipalities. Examples of services include:

- motor vehicle related services: issuance of driver's licences, renewals of registration, placard for disabled persons
- recreation: issuance of hunting and fishing licences, online tickets for some major attractions in New Brunswick
- government forms: Medicare, change of name, lottery registration

Registries

SNB maintains three electronic registries that provide authoritative public information:

- the Real Property Registry – deeds, wills, subdivision plans, etc. related to land parcels in New Brunswick,
- the Personal Property Registry – security interests, judgments and other claims related to personal property such as automobiles, recreation vehicles and furniture, and
- the Corporate Affairs Registry – corporations, partnerships and business names registered in New Brunswick.

Property Assessment

SNB assesses all land, buildings and associated improvements for property taxation purposes and operates the province's Property Assessment and Taxation System.

SNB Assessment Services are also responsible for administering a number of property tax-related programs.

Geographic Information Infrastructure

SNB is responsible for the creation and the maintenance of the province's control survey network and base mapping data.

Trends in Service Delivery

Service New Brunswick's multi-channel single-window service delivery means citizens and businesses can choose the channel of delivery that is the most convenient for them. SNB is committed to maintaining excellent service through its three channels.

With more services available on the web and the ease of use and convenience this creates, SNB continues to see a trend towards greater take-up of the electronic channels (web and TeleServices). This migration towards these channels frees up capacity in our 36 service centres to allow the Corporation to increase the volume of services and number of service offerings while managing costs.

As well, the use of virtual fulfillment technology has allowed the Corporation to utilize staff in its less busy locations to process vehicle stickers and other physical products for transactions conducted via the call centre or over the Internet.

Transactions by delivery channel

Delivery channel	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Online	37.6%	33.9%	30.5%
TeleServices	6.5%	7.4 %	7.8%
Over-the-counter	55.9%	58.7%	61.6%

During the year, SNB completed a total of 5.1 million transactions for its four lines of business compared to 4.5 million for the preceding year.

Legislation and Governance

The *Service New Brunswick Act* provides the context for the activities of the Corporation. The Act specifies that SNB is the principal provider, on behalf of government, of customer services, through physical offices, telephone and electronic channels. The Act also sets out the Corporation's responsibility for coordinating geographic information services, real property assessment and registration and the administration of tax-related benefit programs, personal property registration, the Corporate Affairs Registry, and the promotion of the geomatics industry.

SNB also administers a number of acts on behalf of the Province.

The Corporation enters into partnerships for specialized geomatics and technology work with private sector companies who subsequently showcase the finished product when seeking national and international contracts. Examples of this work are quality control and project management for topographic database collection and the project management and technical architecture related to large information technology projects.

A Board of Directors guides the business of the Corporation. There are two committees of the Board of Directors: the Audit Committee reviews the financial statements of the Corporation and the Development Committee oversees new system development.

Revenues are acquired through a combination of fees for services (Real Property, Personal Property and Corporate Affairs Registries fees), payments (the Province and the municipalities pay for the property assessment service), and grants (the Province provides funding to the Corporation to deliver services on its behalf). A portion of revenues is allocated to improving business processes and service delivery to make it easier and simpler for citizens to do business with government.

Awards

In February 2005, SNB won two gold medals and one silver medal for e-government service at the first annual Canadian Government Review (CGR) e-Government Awards of Excellence.

In the category, "Raising the Bar Across Jurisdictions", SNB won the gold and silver medals: a gold for "Municipal Payment-Taking Online – from Cities to

Villages" and a silver for "Lien Check – An Atlantic Canadian Success Story" with its partners Service Nova Scotia, P.E.I. and Newfoundland and Labrador.

In the "Executing the Vision Inter-jurisdictionally" category, SNB won a gold medal for "Business Number Government to Business One-Stop Service" with its partners the Canada Revenue Agency and four other provinces.

The CGR e-Government Awards of Excellence is a special recognition program designed by CIO Government Review, North America's premier e-government publication, to provide independent, third-party recognition of some of Canada's best inter-jurisdictional initiatives. The CGR e-Government Awards salute those projects that demonstrate co-operation and synergy among two or more levels of government in providing service delivery to residents.

Official Languages

SNB recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the official language of their choice: English or French. The Human Resources Directorate is responsible for the coordination of the Official Languages Policy for the Corporation.

Throughout the year, SNB continued to monitor and update its linguistic profiles to ensure that they meet the needs of the public.

During the past year, SNB received seven complaints through the Commissioner of Official Languages for New Brunswick. Four complaints were founded, two were unfounded and one decision is still pending. All complaints have been addressed.

People and Places

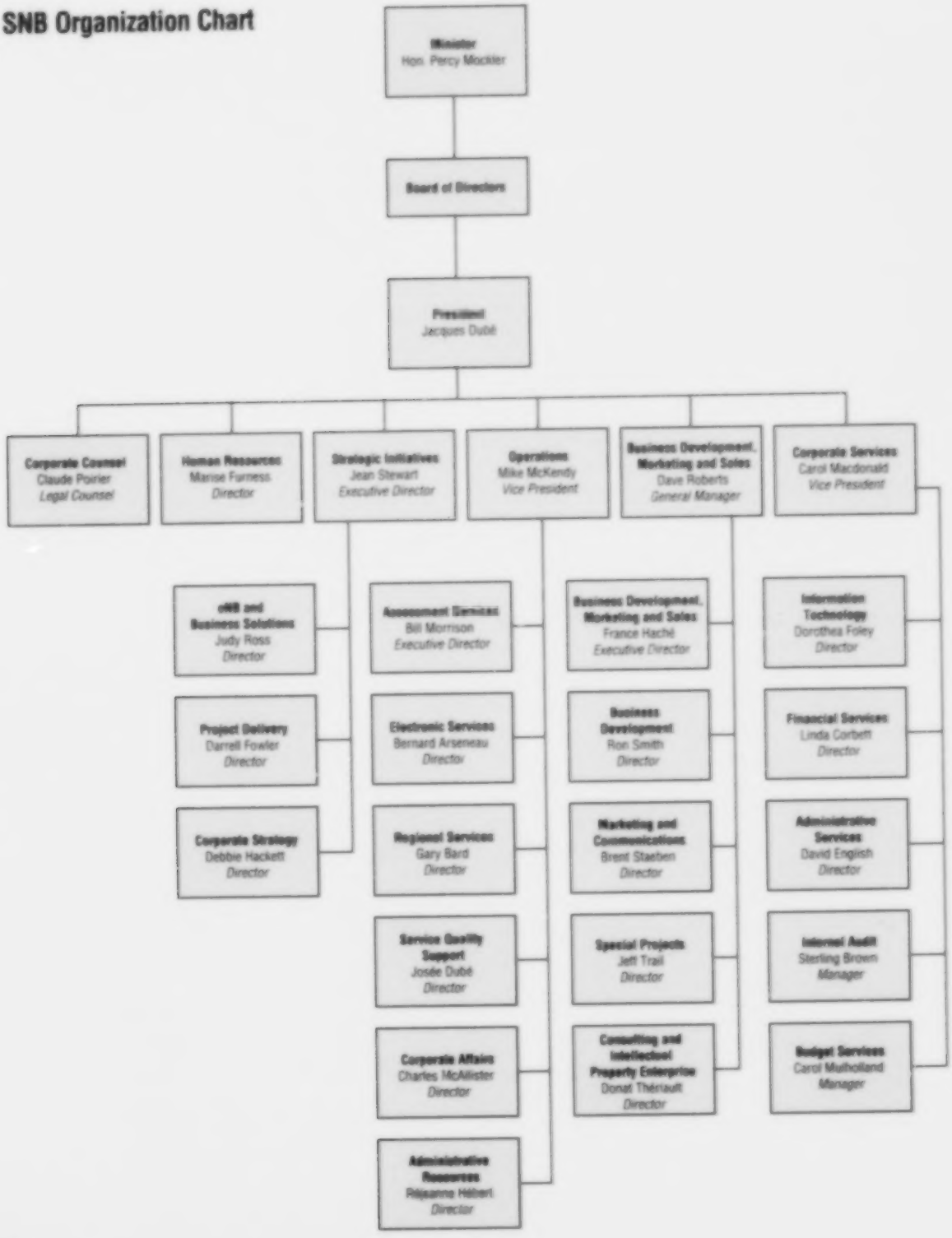
The role of staff at SNB is to provide quality, value-added services and programs that continuously help Service New Brunswick meet our current business requirements. All SNB employees adhere to values that we consider the key to our success:

- Quality Service
- Integrity and Respect
- Leadership, Teamwork and Individuality
- Competence and Professionalism
- Innovation and Risk-Taking
- Harmony of Actions and Values

The Corporation employs 641 people in 35 communities, the majority of whom are permanent employees.

Over 75% of SNB's employees provide service directly to our customers while 160 are employed in head office functions such as human resources, operations, sales, marketing, corporate strategy, corporate services and systems development.

SNB Organization Chart



LINES OF Business

GOVERNMENT SERVICE DELIVERY

Service New Brunswick is the service delivery agency for the Government of New Brunswick. The Corporation offers some 270 services to citizens on behalf of various provincial government departments, municipalities and public utilities.

Convenience to the customer is a key factor in service delivery. To meet New Brunswickers' expectations, SNB offers three channels of delivery for government services:

- SNB Service Centres
- SNB TeleServices
- SNB Online

SNB Service Centres

With a network of 36 service centres located throughout the province, SNB offers New Brunswickers a combination of personalized service and convenient extended hours. Certain offices are open evenings and Saturdays. The service centre network is composed of 13 full-scale service centres throughout New Brunswick offering services on behalf of government departments, some municipalities, and public utilities. Smaller centres are established in other communities; the number of services offered varies at each location.

In March, our service centre in Shippagan moved to a new location in order to deliver government services in a safe, secure and service-oriented environment.

Of the 5.1 million transactions completed at SNB during the past year, 1.8 million of these transactions were completed over-the-counter at SNB centres and 1.15 million of these over-the-counter transactions were directly related to driver services and motor vehicle registrations. Other examples of services offered over-the-counter include property tax payments, provision of information on government services and programs, and licences and permits issued on behalf of departments.

SNB Driver Qualifications

SNB provides Driver Examiner services in 35 locations. During the year, SNB Examiners conducted 23,563 written tests and 21,241 road tests for all classes of driver licences.

SNB TeleServices – 1 888 762-8600

SNB TeleServices is the Corporation's customer contact centre. New Brunswickers can access a great variety of services over the phone by calling 1 888 762-8600 from Monday-Friday 8:30 a.m. to 10:00 p.m. and on Saturday from 10:00 a.m. to 5:00 p.m. SNB TeleServices also replies to incoming emails from the SNB Internet site and the Internet-based Provincial Government Directory.

In the fiscal year 2004-2005, staff answered 89% of incoming calls, for a total of 287,975 calls, and over 5,800 emails.

Three main types of services are offered over the phone:

- Information and referrals
- Transactions
- Support to automated phone lines

Information and referrals

SNB TeleServices provides information on services on behalf of various provincial departments, such as the Department of Health and Wellness, and the Department of Finance. These services include Medicare, property tax balances and assessment information, as well as general government inquiries.

Information on the Department of Education's Student Financial Services can also be obtained from the customer contact centre by dialing 1 800 667-5626.

Transactions

Several types of transactions are processed, such as renewals, payments, purchases, changes of address, requests for application forms and subscriptions.

These transactions are for services such as motor vehicle registration renewals, personalized plate orders or replacements, municipal payments, Crown lease

payments, driver handbook purchases, Workplace Health, Safety and Compensation Commission (WHSCC) employer assessment payments, crop insurance payments, and more.

In addition, calls to the Department of Training and Employment Development's toll free line (1 888 298-1599) to subscribe to the Safety Start Program are linked to a live agent at SNB's customer contact centre.

Finally, in 2004-2005, ten new municipalities throughout the province entered into partnerships with SNB to provide municipal payments to their residents over the phone. Out of the 58 municipalities partnering with SNB, 54 offer services through SNB TeleServices.

Support to Automated Phone Lines

SNB TeleServices provides automated phone line support on behalf of the Department of Finance and the Department of Natural Resources.

Clients who experience difficulty when using the Department of Finance automated phone line for property tax certificates are automatically transferred to SNB TeleServices where the collection of the information is completed and forwarded to the department.

Similarly, clients who experience difficulty when using the Department of Natural Resources automated phone lines to apply for Resident and Non-resident Moose licences, or for a Non-resident Black Bear licence are automatically transferred to SNB TeleServices where the collection of the information is completed and forwarded to the department.

In addition, clients who wish to obtain draw results and/or purchase their Non-resident Moose or Black Bear hunting licences through the department's automated phone lines are switched to SNB TeleServices, where an operator provides draw results and/or collects payment.

SNB Online – www.snb.ca

SNB Online, at www.snb.ca, has become a world reference for providing quick and convenient online service. SNB Online offers numerous products and services, as well as over 350 online forms including applications for birth certificates, property tax allowances and Medicare registrations. A number of forms from various municipalities are also available on the site.

More than 59,400 motor vehicle registrations were renewed through SNB Online in 2004-2005, an increase of 28% over the previous year.

During fiscal year 2004-2005, several new municipalities throughout the province entered into partnership with SNB to provide municipal payments to their residents through SNB's site, bringing the total to 58.

In 2004-2005, in an effort to provide the business community with a streamlined and more efficient registration process, SNB Online expanded the single window access to electronic and downloadable forms for business registrations to include online business name renewals for New Brunswick Corporations.

SNB Online's Electronic Funds Transfer (EFT) system allows registered and authenticated customers to pay for certain services without having to use traditional payment methods such as cheques and cash. Over 87 auto dealers and 11 trucking companies are currently using the EFT system.

SNB continues to expand its use of Citizen Engagement, an online public consultation process through which citizens are provided more opportunities to communicate with their governments and provide them with input, comments and opinions. This year SNB released the online Survey Toolkit, a product that enables SNB and its partners to create online surveys quickly and efficiently. To date, SNB and the Department of Tourism and Parks have utilized this toolkit to conduct surveys. SNB is also working with the Suffolk County Council, England and Napier University in Scotland as part of a memorandum of understanding (MOU) to facilitate the introduction of additional citizen engagement mechanisms.

As of March 31, 2005, 19 service and information packages were available through SNB Online. Individuals can find information, forms and links on various common topics such as what to do if you are a new resident to the province, or how to obtain a driver's licence. Businesses can find important information on how to register a business or helpful service packages, such as one specially designed for the construction industry.

Maps, atlases, and publications are also available for purchase at SNB Online.

SNB's customer support system offers help to customers who encounter difficulties while visiting the web portal. Support is provided to customers either by email or through a toll-free number.

Products and services available at SNB Online at end of fiscal years 2004-2005 and 2003-2004

Product/Service	2004-2005	2003-2004
Forms	352	292
Service packages	19	17
Services	152	89
Products/publications	24	21

REGISTRIES

Service New Brunswick is responsible for the Real Property, Personal Property and Corporate Affairs Registries for the Province of New Brunswick.

Real Property Registry

Service New Brunswick maintains a network of 13 registry offices across the province where legal plans and documents - deeds, mortgages and wills - relating to the ownership of real property can be registered and made available for public scrutiny. Registry records provide land ownership information dating back to the original crown grants, over 200 years ago.

A province-wide Land Titles system has been in place since March 2001. To date 137,133 parcels of the 514,037 parcels in the province have been converted to this new system. The title register always shows the current state of the title without any further investigation and the provincially guaranteed Certificate of Registered Ownership is a comprehensive title certificate, which provides greater security to landowners and lending institutions.

Lawyers, title searchers and land surveyors are the main users of the Real Property Registry. Various other interested parties also use the registry. Searches of the Real Property registry, including requests for Certificates of Registered Ownership, generated revenues of $1,143,893 in 2004-2005.

A parcel identifier (PID) is assigned to each parcel of land that can be separately conveyed. Property and ownership information is maintained against each PID. Property maps are maintained in a digital file format by staff in the Corporation's regional offices and updated on a nightly basis to provide current full provincial coverage.

PLANET is a comprehensive, integrated online source of land registration, assessment, mapping and information services, allowing the user to conduct land-based transactions quickly, efficiently and with accurate information. With the new tools provided by PLANET, SNB real property staff, businesses, professionals and the public have online access to current provincial land-ownership information, property maps and land valuations.

New property map browsers were implemented in May 2004 providing orthophoto and topographic background layers for property information. The Land Gazette, which is a repository of permanent and temporary land related notices and associated information, was also implemented providing government departments, municipalities and planning authorities with online tools to assign and maintain notices affecting parcels.

Images of all documents and plans registered since June 2002, images of most historical plans and selected documents which support interests in land titles parcels, are also available online.

Personal Property Registry

The Personal Property Registry (PPR) is an award-winning computerized province-wide registry service where users can serve public notice of security interests, judgments and other claims affecting personal property, such as automobiles, recreational vehicles and furniture.

Financial institutions and the general public use the PPR because it is an easy way to register a security interest in personal property. It offers one-stop access to publicly listed information about personal property, and it provides an easy way to check if the product being offered is encumbered.

There are two ways to search the Personal Property Registry. The public may engage the services of a private service provider who will perform a search or registration on their behalf or, since May 2005, searching the PPR themselves through the Lien Check service. This new online functionality allows anyone to search the PPR simply by referencing the serial number of the asset being searched. This service, which has won an award, was developed co-operatively between the four Atlantic Provinces and in partnership with

Unisys Canada. The PPR is thus more accessible and, consequently, offers better protection to consumers purchasing used goods.

During the year, 123,274 registrations were completed, compared to 133,049 the year before. The registrations generated revenues of over $3.2 million, compared to $2.8 million the year before. The number of searches increased from 45,701 to 46,546 with revenues of $283,043, compared to $228,405 in 2003-2004.

Corporate Affairs Registry

Corporate Affairs incorporates New Brunswick-based business corporations and non-profit companies, and registers partnerships and business names under which sole proprietorships and partnerships operate. In addition, extra-provincial corporations and businesses conducting business in New Brunswick are normally required to register with Corporate Affairs. Corporate Affairs maintains publicly available, up-to-date information on business and non-profit corporations and unincorporated business entities.

Information on over 144,000 past and existing businesses and non-profit companies can be accessed over the Internet. The public conducted over 373,000 searches on the database, an increase of 29% over the previous fiscal year. Approximately 25,000 telephone inquiries were handled.

Key highlights for the year are as follows:

- Amendments to the *Limited Partnership Act* and the *Partnerships and Business Names Registration Act* permit the registrar's signature to be printed, stamped or otherwise mechanically reproduced. These changes and existing provisions in the *Electronic Transactions Act* now permit the registrar to issue certificates in electronic format.
- Amendments to the *Business Corporations Act* updated procedures in order to issue certificates of incorporation and other documents in either a paper-based or electronic format. As well, section 124(2) of the same Act was amended to facilitate the filing of amalgamation documentation and the issuance of the relevant Certificate of Amalgamation.
- The Corporate Affairs Registry assigns the New Brunswick Account Business Number (BN) through the incorporation/registration process. The BN is a unique common identifier that can be used for provincial, federal and municipal services.

  As of April 2004, additional programs joined in the integrated use of the BN. These include the following:

  Department of Finance licences
  - Tobacco Retailer and Wholesaler
  - Fuel Retailer and Wholesaler
  - International Fuel Tax
  - Fuel Tax Exemption Cards

  Department of Public Safety
  - Film and video retailer/distributor
  - Liquor licence holders
  - Driving school licences
  - Private investigation and security service agencies

  Over 48,500 businesses in New Brunswick have now been assigned their unique New Brunswick Account Business Number.
- The Branch continued its major initiative to ensure registrants are in compliance with their annual return filing obligations under the *Business Corporations Act* and *Companies Act* or their renewal obligations under the *Partnerships and Business Names Registration Act*. Over 4900 registrants brought themselves up-to-date due to this initiative.
- Modernization of the Corporate Affairs Registry was continued to provide the following enhancements:
  - Online renewals of business names was implemented in July 2004.
  - Final preparatory work was done on having electronic and imaging records in lieu of paper and microfiche records for the Corporate Affairs Registry.
  - Preparatory work was done to facilitate e-filing of Articles of Amendment, Annual Returns for Extra-Provincial Corporations, and to move to a fee payment model for online and telephone search inquiries of the Corporate Affairs Registry database.

- E-filing products and use continue to grow. As of March 2005, the following e-filing take-up rates exist:
  - 81% business incorporations
  - 42% business name registrations
  - 33% business name renewals
  - 20% annual returns - provincial business corporations
  - 64% requests for certificate of status.

  Business incorporations had the most significant increase in take up rates, from a 36% rate for March 2004 to an 81% rate for March 2005.
- On November 8, 2004 most Corporate Affairs fees were adjusted to reflect revised Royal Gazette publication fees which increased from $10 to $12. At the same time, a number of filing fees for business corporations were adjusted to reflect expedited service for the filing or to encourage e-filing in lieu of a paper filing.
- Beginning July 2004, name changes of corporations in the Corporate Affairs Registry were updated into the Real Property Registry and Assessment systems. This service enhancement was done by SNB to improve the accuracy of information in those three databases.

Corporate Affairs Registry Statistics

Activity	2004-2005	2003-2004
Incorporations	2,491	2,440
Registrations	3,052	2,926
Annual Returns	31,474	29,168
Certificate of Status/Certified Copies	3,769	3,376

Business Customer Satisfaction Survey

SNB participated in a national survey *Taking Care of Business* (TCB) sponsored by the Institute of Public Administration of Canada (IPAC). Based on a representative sample of almost 6,000 Canadian businesses in every province and territory (400+ for NB), TCB represents the latest collaboration effort to improve service to the business community, giving public-sector service managers a road map for service improvement.

Taking Care of Business is a landmark study that, for the first time, explores government to business service delivery from the perspective of the business community. The results of the survey show that SNB is ahead in business customer satisfaction compared to other jurisdictions across the country. The province has obtained a business satisfaction rate of 73%, one of the best in the country as compared to the national rate of 68%. Efforts put forth by Corporate Affairs to improve service delivery to business these past few years have contributed to this high satisfaction rating.

PROPERTY ASSESSMENT

Service New Brunswick Property Assessors are responsible for carrying out the valuation and classification of all real property in New Brunswick. Assessment Services also administers property tax-related programs and ensures equity in the tax base for both municipal and provincial governments.

Valuation

The *Assessment Act* states that all real property is to be valued at its "real and true value", more commonly known as market value. Property values are based on information obtained from property inspections, the analysis of construction costs, and real estate market transactions. Site inspections are conducted on new construction, properties sold during the year, and properties scheduled for inspection during the annual work program. Irrespective of any inspections, all property assessments are reviewed annually and adjusted if necessary.

Service New Brunswick establishes valuations as of January 1st each year. The property assessment-taxation process is divided into three segments:

1. Locating, classifying and valuing properties

SNB maintains an inventory of all real property. All properties are valued, classified, and identified as to their location within the various taxing authorities in New Brunswick.

SNB produces and validates the assessment bases and communicates these values to the Department of Environment and Local Government in October of each year.

2. Determination of Tax Rate

Municipalities determine a tax rate that satisfies their fiscal requirements, while the Minister of Environment and Local Government performs that function on behalf of Local Service Districts (LSD) in consultation with the respective LSD Advisory Committees. The Minister of Environment and Local Government approves municipal budgets and tax rates. The tax rates are communicated to the Department of Finance by the last week of January.

3. Production and mail-out of Assessment and Tax Notices

The Assessment and Tax Notice is mailed to assessed owners on March 1. The Department of Finance is responsible for calculating the tax levy and for all tax collection. However, property tax payments may be made at any SNB centre.

Every person who owns real property in the Province of New Brunswick, uses or occupies property from the Crown (either Federal or Provincial) or, under certain conditions, leases property from a private landowner, receives an Assessment and Tax Notice.

As of December 31, 2004, there were 433,725 assessment accounts in the province, compared to 429,635 the year before. The increase in the number of assessment accounts is due to land subdivision, increased number of condominium units, and more mini/mobile homes. The total assessed property value as of October 2004 was $35.5 billion, an increase of $2.3 billion from the previous year.

Assessment Referrals and Appeals

Property owners who feel their property assessment does not reflect "real and true value" have the opportunity to challenge the valuation through referral and appeal processes. Assessed owners can ask for a review of their assessment by filing a Notice of Reference of Assessment that is part of the Assessment and Tax Notice. An Assessor will then inspect the property, review the concerns of the property owner, and render a written decision as to whether any change to the assessment is warranted for the current year. Owners can appeal that decision to the Assessment and Planning Appeal Board.

During 2004, 5,838 assessed owners, representing 1.35% of all properties, referred their assessment for review, compared to 4,369 the year before. Also during the year, 240 property assessments, or 0.06% of all properties, were appealed to the Assessment and Planning Appeal Board as compared to 272 during 2003. There were however, 39 outstanding referrals awaiting the outcome of prior year appeals.

Property Assessment Information Online Access

At the end of March 2005, SNB launched the Property Assessment Information – Online Access, a new service allowing New Brunswickers to freely access a limited amount of property assessment information online.

Searches can be done in three different ways: by street address (location), by property account number (PAN) or by parcel identifier (PID).

This new service provides public assessment information while at the same time respecting the privacy of all citizens by protecting the names of property owners. The information available is limited to the following fields:

- PAN: Property Account Number
- Assessment Year: Year for which assessment information is reported
- Location: Location of assessable property (address)
- County: County property is located in
- Current Assessment: Assessment value for account
- Current Levy: Tax levy applicable for that property account

- Property Description: A brief narrative describing components of property
- Tax Class: Describes level of taxation applicable
- Taxing Authority: Geographic authority for taxation of property (municipality)

Property Tax-Related Programs

Service New Brunswick's Assessment Services Branch is responsible for administering a number of property tax-benefit programs:

Residential Property Tax Credit Program – for the assessed owners of a residential property who maintain it as a principal residence for at least 183 days of the year. In 2004, provincial tax credits totaled $216.9 million in provincial taxes on 219,207 properties as compared to $203.1 million in provincial taxes on 216,865 properties in 2003.

Farmland Identification Program (FLIP) – for deferring tax on agricultural land and buildings. In 2004, approximately 163,710 hectares of farmland with an assessed value of $137.4 million, and $169.5 million in farm buildings received deferred tax-benefits. This amounted to a deferment of $4.7 million in provincial taxes and approximately $277,300 in municipal taxes.

Assessment Reduction Program (ARP) – for providing tax relief for charitable and not-for-profit organizations. In 2004, partial exemptions under this program were granted to 850 properties (a total assessment reduction of $135.5 million). Full exemption under this program was granted to 196 properties (with a total assessed value of $21.7 million).

The Property Tax Allowance Program – provides for a tax allowance for assessed owners of owner-occupied residences of up to $200 based on a $20,000 income threshold. In 2004, benefits totaling $5.5 million in provincial taxes were granted to 28,065 assessed owners.

Properties Exempted from Provincial Taxes – three sectors of transportation infrastructure (major cargo ports, certified airports and rail rights-of-way) along with crude oil tanks and pipes are, by legislation, exempted from provincial property tax. For 2004, a total of 276 properties having a total assessed value of $148.1 million were exempted from $3.2 million in provincial property tax.

Properties Exempted from Taxation – legislation also provides for properties, in addition to the ARP properties that receive full exemption, to be exempted from taxation (such as churches, historical and literary societies and volunteer rural fire departments). For 2004, 6,631 (6,827 total exemptions less the 196 ARP properties) properties having a total assessed value of 1.1 billion were exempted from $21.1 million in provincial taxes.

Federal Properties (Valuation, Legislation, Appeals) – The Federal Government makes "discretionary" payments in lieu of paying property taxes. The applicable federal legislation is *The Payments in Lieu of Taxes Act*. The Department of Finance forwards an Application for Payment to the Federal Government in March of each tax year. The Federal Government then returns a final Schedule of Payment, including valuation/classification calculations. Any appeal of these assessed values, based upon the payment received, is filed with the Dispute Advisory Panel (DAP), created by the federal government. At year-end 2004, the total assessed value of this federal property inventory was $584.7 million. This total value represented $11.7M in provincial taxes and $9.2M in municipal taxes.

Total Assessed Value

The total assessed value for all real property increased $2.3 billion or 6.8% over 2003. This 6.8% increase was attributable to new construction (2.1%), reassessment of property valuations based on an analysis of market and cost analysis (4.2%), and other work program activities such as property inspections and special projects (0.5%).

Assessment Performance Measures

The major responsibility of assessors is estimating the market value of properties based on statutory requirements. The accuracy of valuations made for assessment purposes is of concern, not only to assessors, but also to taxing authorities, property owners, and their elected representatives.

Ratio studies provide a means for evaluating the accuracy of those assessments. Assessment accuracy refers to the degree to which properties are assessed at market value as defined by professional standards and provincial statutes. A ratio study compares assessments with indicators of market value, for example property sales.

The following information provides the assessment and sale performance indicators for the year 2004. The three indicators used are:

1. Assessment Sale Ratios (ASRs)
2. Coefficients of Dispersion (CODs)
3. Price Related Differential (PRDs)

Two types of properties are targeted to measure quality: residential homes with one residential unit and no extra land and commercial properties with no extra land.

The Assessment Sale Ratio (ASR) is the result of the assessed value divided by the sale price. Acceptable standards are between 90%-110%. The optimum ratio is 100%.

The Coefficient of Dispersion (COD) is the average deviation of a group of numbers of sales of properties from the median, expressed as a percentage of the median. Acceptable standards are between 10 and 20. Generally, a COD less than 10 is considered excellent.

The Price Related Differential (PRD) is a measure of vertical equity on assessment to sale ratios. It serves as an indicator of assessment quality for properties with different value range, i.e. are lower valued properties assessed at a higher or lower ratio to their market value than higher valued properties or vice versa? The PRD ratio is calculated by the mean of assessment to sale ratios divided by the weighted mean. The optimum ratio is 1.00 or 100%. Ratios greater than 1.00 indicate lower valued properties are assessed at a higher level to their market value than that of higher valued properties, known as "regressivity" in assessment. Ratios less than 1.00 indicate basically the opposite, that higher priced properties are assessed at a higher ratio to their market value than lower valued properties. This is known as "progressivity" in assessment.

The following table indicates the ASR, COD and PRD for SNB's assessment and sale performance indicators for 2004 and the three previous years.

SNB Assessment and Sale Performance Indicators

	Assessment Sale Ratios		Coefficient of Dispersion		Price Related Differential	
	Res.	Comm.	Res.	Comm.	Res.	Comm.
International Standards	**0.90-1.10**	**0.90-1.10**	**5-10-15**	**20**	**0.98-1.03**	**0.98-1.03**
2004	0.95	0.88	10.6	17.7	1.017	1.048
2003	0.94	0.89	10.8	17.9	1.019	1.051
2002	0.94	0.93	10.1	15.9	1.018	1.006
2001	0.95	0.93	10.2	17.5	1.020	1.033

Assessment Performance Measures

The major responsibility of assessors is estimating the market value of properties based on statutory requirements. The accuracy of valuations made for assessment purposes is of concern, not only to assessors, but also to taxing authorities, property owners, and their elected representatives.

Ratio studies provide a means for evaluating the accuracy of those assessments. Assessment accuracy refers to the degree to which properties are assessed at market value, as defined by professional standards and provincial statutes. A ratio study compares assessments with indicators of market value, for example property sales.

The following information provides the assessment and sale performance indicators for the year 2004. The three indicators used are:

1. Assessment Sale Ratios (ASRs)
2. Coefficients of Dispersion (CODs)
3. Price Related Differential (PRDs).

Two types of properties are targeted to measure quality: residential homes with one residential unit and no extra land and commercial properties with no extra land.

The Assessment Sale Ratio (ASR) is the result of the assessed value divided by the sale price. Acceptable standards are between 90%-110%. The optimum ratio is 100%.

The Coefficient of Dispersion (COD) is the average deviation of a group of numbers of sales of properties from the median, expressed as a percentage of the median. Acceptable standards are between 10 and 20. Generally, a COD less than 10 is considered excellent.

The Price Related Differential (PRD) is a measure of vertical equity on assessment to sale ratios. It serves as an indicator of assessment quality for properties with different value range, i.e. are lower valued properties assessed at a higher or lower ratio to their market value than higher valued properties or vice versa? The PRD ratio is calculated by the mean of assessment to sale ratios divided by the weighted mean. The optimum ratio is 1.00 or 100%. Ratios greater than 1.00 indicate lower valued properties are assessed at a higher level to their market value than that of higher valued properties, known as "regressivity" in assessment. Ratios less than 1.00 indicate basically the opposite; that higher priced properties are assessed at a higher ratio to their market value than lower valued properties. This is known as "progressivity" in assessment.

The following table indicates the ASR, COD and PRD for SNB's assessment and sale performance indicators for 2004 and the three previous years.

SNB Assessment and Sale Performance Indicators

	Assessment Sale Ratios		Coefficient of Dispersion		Price Related Differential	
	Res.	Comm.	Res.	Comm.	Res.	Comm.
International Standards	0.90-1.10	0.90-1.10	10-15	20	0.98-1.03	0.98-1.03
2004	0.95	0.88	10.6	17.7	1.017	1.048
2003	0.94	0.89	10.8	17.9	1.019	1.051
2002	0.94	0.93	10.1	15.9	1.018	1.006
2001	0.95	0.93	10.2	17.5	1.020	1.033

GEOGRAPHIC INFORMATION INFRASTRUCTURE

Surveying

Service New Brunswick maintains a GPS based high precision control survey network in the province. This geographical reference network is vital to many provincial departments, individuals and enterprises that manage land information and need to geo-reference information.

The control survey network is an infrastructure used by land surveyors, engineers, and land managers to reference geographic information using a standardized co-ordinate system. It consists of 142 ground stations and offers an extremely precise terrestrial network of control points. This permits geographical data to be combined with other data already retrieved using the same standards.

Service New Brunswick is further supporting this ground network by introducing a series of continuously operating GPS stations (Active Control Stations). These observations will be available on SNB Online. In 2004-2005, data from a site operated by Natural Resources Canada in Fredericton was made available via SNB. This network will broaden the group of users mainly to the forestry and mining industry. The intent is to establish six additional Active Control Stations in the next three fiscal years.

In June 2004, as a result of consultations with major stakeholders, the Integrated Survey Area which was active in the City of Saint John since 1973 was terminated. Stakeholders agreed that this initiative could be terminated as the benefits have been well established through the years of coordination of the survey activity in Saint John.

Condominium Properties

Service New Brunswick also undertook a series of information sessions with lawyers and land surveyors regarding the *Condominium Property Act*. The goal of these sessions was to identify the major issues associated with condominiums.

Boundaries Confirmation

Service New Brunswick is responsible for the administration of the *Boundaries Confirmation Act*. The Act offers landowners a process by which boundary disputes can be resolved with less cost than initiating a court action. Since the beginning in 1997, seven decisions have been rendered. Three were carried forward to the Court of Queen's Bench and two to the New Brunswick Court of Appeal. All original decisions were upheld.

Topographic Mapping

Topographic files contain basic land-related information, including roads, watercourses, administrative boundaries, vegetative cover, utilities, buildings, and structures. Topographic maps in digital form are available for the entire province. Information is updated as required.

New Brunswick Road Network

A provincial road network file has existed since 1996. In 2004-2005 a user needs assessment was carried out resulting in a revised specification and a strategy to move forward.

Plans call for an update to be completed in fiscal year 2006-2007 based on the Department of Transportation road network.

Colour Softcopy Orthophoto Database

The colour orthophoto database is a series of computerized maps created by removing distortion from, and merging of, digital aerial photos. The resulting map is a distortion free photographic image. This multi-year, multi-phase project began in 1996.

In 2004-2005, an additional 31% of the province was completed bringing the total completed to 68%. The remainder is scheduled to be completed by fiscal year 2007.

Administrative Areas Database

Organizations and government departments do their work by placing staff throughout the province. The departments are sub-divided into jurisdictions which can be mapped. Examples include municipal and Local Service District Boundaries, Crown Lands and electoral boundaries to name a few.

The initial release of a new administrative areas database, containing boundaries and indexes for 26 different administrative jurisdictions was delivered in 2004-2005. The database is now in a maintenance stage and other boundaries will be added as required. The administrative boundaries were made available on the SNB website, free of charge, in various formats.

Mapping Infrastructure

SNB is also responsible for making its topographic products available to interested users. In November 2004, SNB introduced its Geographic Data and Maps section to its web portal – SNB Online. In conjunction with the Federal Government's GeoConnections initiative to increase public access to geographic and topographic information, SNB Online now offers, free of charge, the ability to download files from the digital topographic, administrative areas and softcopy orthophotomap databases, as well as maps from the *New Brunswick Atlas*.

Mapping

In addition to its digital product line, the Corporation produces, either directly or in co-operation with others, various thematic map products derived from its geographic and topographic databases.

One such product is the *New Brunswick Atlas* – a book of maps covering New Brunswick depicting land-related information.

BUSINESS PLAN

Update

The following is a summary of Service New Brunswick's progress on its Business Plan for 2004-2005:

Key Result Area: Sales/Revenue

Service New Brunswick must constantly improve the scope and number of services it offers on behalf of all levels of government. Because it operates on a commercial model, it seeks appropriate compensation for its services and the use of its intellectual property and system developments.

Goals	Progress for this period
1. Increase the number of services available at Service New Brunswick	• The number of public services provided to citizens increased to 270 from 197 in 2003-2004
2. Sell Service New Brunswick's intellectual property	• SNB received $170,850 in licence fees for the sale of gBIZ to Suffolk County Council in the UK • Consulting services were provided to Suffolk, UK to help Customer Service Direct Limited implement gBiz software and set up their new service network, resulting in $169,744 in earned revenues • An MOU was signed with the Province of Quebec for the provision of intellectual property and consulting services, resulting in $47,275 in earned revenues • Presented the SNB model and consulting capabilities to 16 jurisdictions
3. Increase profitability	• SNB earned $780,145 for the year ended March 31, 2005 which was comparable to last year's net income of $785,699

Key Result Area: Marketing/Communications

Service New Brunswick's name and brand must be immediately recognizable, both provincially and abroad, as a leader in the delivery of single window services. To increase revenue through the sale of its intellectual property, Service New Brunswick must continue to support its business partners in their sales endeavors.

Goals	Progress for this period
1. Increase confidence in and use of Service New Brunswick services	• SNB undertook a comprehensive Brand Audit exercise to identify strengths and weaknesses in the SNB brand and suggest recommendations on the strengthening of the brand • Total transactions in 2004-2005 for the Corporation's four lines of business amounted to 5.1 million, compared to 4.5 million in 2003-2004

2. Support private sector partners in their pursuit of sales	• A Consultant Inventory of Service New Brunswick staff was completed to assist our business partners in optimizing their sales • SNB staff have accompanied CGI, Unisys and CARIS on sales meetings in Canada, the US and Mexico • Hosted 15 national and international delegations in collaboration with private sector partners

Key Result Area: Quality Service

The success of Service New Brunswick is attributable to the provision of high quality services to citizens and businesses. Our continued success will depend on maintaining the highest level of customer satisfaction and offering quality services that meet customer needs.

Goals	Progress for this period
1. Provide a high level of service satisfaction	• SNB participated in a national survey *Taking Care of Business* (TCB). The results of this landmark survey indicated that SNB's services are rated high by businesses and lead in business customer satisfaction. The province obtained a business satisfaction rate of 73% compared to the national rate of 68%
2. Provide equitable and transparent assessments	• Improved transparency by developing an online tool to provide anonymous access to real property assessment data • With respect to equitable assessments, as stated previously in the SNB Assessment and Sale Performance Indicators 2004 Table, the standards established by the International Association of Assessing Officers for the Assessment Sales Ratio, Coefficient of Dispersion, and Price Related Differential have been achieved for the residential properties even during the recent upswing in the activity of this market. The large number of residential sales has provided sufficient information for the various residential markets and has enabled the mass appraisal process to work in establishing residential values. • The standards have not been met for the commercial properties. The number of sales is very limited in comparison to the number of residential sales and as well a large majority of these sales represent a change in use for the property. These types of properties do not represent a homogeneous market that is evident in the residential sector and therefore hinders the mass appraisal process for establishing values for these types of properties.
3. Provide easy access to business services	• Added online renewal of business names to the Corporate Affairs Registry • Final preparatory work has been done on having electronic and imaging records in lieu of paper and microfiche records for the Corporate Affairs Registry • Preparatory work has been done to facilitate e-filing of Articles of Amendment, Annual Returns for Extra-Provincial Corporations, and to move to a fee payment model for online and telephone search inquiries of the Corporate Affairs Registry Database

Key Result Area: Innovation and eNB

Innovation has been the hallmark of Service New Brunswick's success to date. We must focus on additional re-engineering and exploitation of technology to provide more services electronically and to provide efficiencies to the back office processes supporting these services. We must also advocate for the transfer of some functions to Service New Brunswick that are currently in government departments.

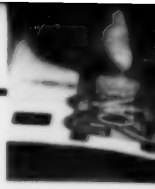
Goals	Progress for this period
1. Provide leading edge registries	• Continued work on the modernization of the Corporate Affairs Registry • Upgraded PLANET to provide online aerial photos of property • Introduced an online Lien Check service for the Personal Property Registry • Launched the Land Gazette
2. Support Red Tape Reduction and provide improved services for businesses	• Completed preliminary work on single-window building permit project; application form is now being piloted • Signed agreement with Natural Resources Canada to improve GPS positioning capability in the province through a new Active Control Point Station in Fredericton • eNB Action Plan #1 Report Card released, and preparations undertaken for eNB Action Plan #2
3. Be a recognized leader in citizen engagement	• Two MOUs were signed on citizen engagement: one with the Napier University in Scotland, and one with Suffolk County Council in England • Developed a citizen engagement survey toolkit • Survey toolkit being piloted by the Department of Tourism and Parks
4. Provide government services efficiently	• Developed Terms of Reference for the creation of a strategy for survey and mapping activities in the government of NB • Commenced preparatory work on the Civic Address Database project

Key Result Area: Organizational Effectiveness

Service New Brunswick requires a combination of policies, procedures and tools to ensure the effective utilization of its information, human and financial resources. Employees require the skills and tools necessary to provide quality service to the public. The Corporation must also develop strategic directions and action plans that improve efficiencies.

Goals	Progress for this period
1. Increase effectiveness of internal communication	• President presented 2004-2007 Business Plan to all SNB staff • Held Executive and Senior Management group meetings on corporate visioning and planning • Introduced an internal feature aimed at keeping staff informed of key issues within the Corporation • Completed project to reorganize and index corporate policies on the SNB Intranet site

2. Ensure the right people are in the right jobs with the right tools	• A Human Resource Management Strategy is in the process of being developed
3. Operate as a business	• Implemented a business planning model and process • Developed corporate project approval governance model



FINANCIAL Statements

MANAGEMENT DISCUSSION AND ANALYSIS

Service New Brunswick has just completed its fifteenth consecutive year of profitability. Its Board is mandated by law to administer the affairs of the Corporation on a commercial basis based on sound business practices (*Service New Brunswick Act* section 7(3)). Accordingly, it follows business-based generally accepted accounting principles (Canadian GAAP) that reflect the value of its previous investments and appropriately match expenses with current revenues.

In 2004, the Board took steps to strengthen its financial oversight by changing the Corporation's bylaws to require that all members of the Audit Committee be independent directors. Previously, the President had been an ex-officio member of the Committee but had adopted the practice of absenting himself from Committee-only discussions with the external auditors. This amendment to the bylaws will further enhance the independence of the Audit Committee.

Management is pleased to comment on the financial results for the year ended March 31, 2005. This discussion highlights key features of the financial statements and provides additional information and perspectives that go beyond the twelve months covered by the statements themselves. In summary, it will emphasize the strength of Service New Brunswick's balance sheet and its continued prudent management of revenues and expenses.

Balance Sheet

Cash

Service New Brunswick had cash and short term investments at March 31, 2005 of $17.0M, up $8.5M from its balance last year of $8.5M. Most of this increase was due to receiving the first quarter funding from the Province for 2005-2006 just before March 31, 2005. Additional details on changes in cash are provided in the Statement of Cash Flows.

Working capital – current assets minus current liabilities – was $7.8M at March 31, 2005 compared to $5.2M the previous year. Cash in excess of immediate operating requirements may be invested in short term (one year or less) secure monetary instruments. The Treasury Services Branch of the Department of Finance manages short-term investments on our behalf. Excess working capital is available for capital investment in new systems and services to meet the needs of New Brunswick citizen and businesses.

Partner Cash and Remittances Payable

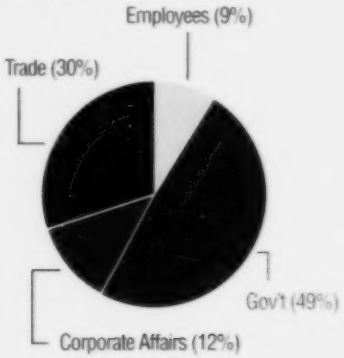
A significant portion of Service New Brunswick's business is to collect payments on behalf of Provincial government departments, municipalities and utilities. A total of $401M was collected from citizens and businesses in 2004-2005 and remitted to the partners on behalf of whom we provide services. Funds are collected in a consolidated account and remitted by electronic funds transfer (EFT) to partners daily. The amount of cash in transit at March 31, 2005 was $11.6M ($8.6M at March 31, 2004). This amount is shown separately from Service New Brunswick's own cash on the balance sheet as offsetting asset and liability amounts.

Land Titles Assurance Cash

Since the implementation of Guaranteed Land Titles in 2000, the amount accumulated under Land Titles Assurance has grown to $1.7M, an increase of $0.5M during the year ended March 31, 2005. This amount is shown separately from other cash on the balance sheet. (See discussion of Land Title Assurance.)

Accounts Receivable

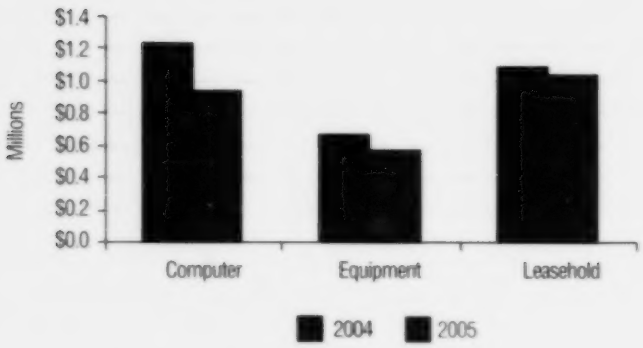
Accounts receivable at March 31, 2005 were $2.0M compared to $1.6M last year. The composition of accounts receivable is:



Regular trade and Province of New Brunswick receivables are up because of an increase in business and timing of invoices. As well, there is a $33K receivable related to staff consulting assignments. Due to the nature of the accounts, there is little risk of not collecting the accounts due. Most customers have taken advantage of our automated daily funds transfer service which provides account settlement within two business days. Other amounts are due from governments and ongoing business partners.

Equipment

Service New Brunswick had tangible assets, net of accumulated amortization, of $2.6M at March 31, 2005. This amount is down $.4M from the March 31, 2004 balance of $3.0M. There were new additions of $0.6M offset by $1.0M amortization. Net tangible assets were comprised of:



The decrease is due to a slower rate of investments in new tangible assets compared to prior years.

System Development

Service New Brunswick invests heavily in new systems to promote its agenda of offering services online. Development initiatives are evaluated by a project governance ranking model and overseen by the Development Committee of the Board of Directors.

Unamortized system developments amounted to $16.2M at March 31, 2005. This is a $1.4M decrease over last year's balance of $17.6M. There were new additions of $1.2M to the PLANET land management system, the Business Registry system, and corporate infrastructure. This was offset by $2.6M amortization of previous investments.

Liabilities

Accounts payable and accrued liabilities of $6.0 are comparable to last year's balance at March 31 of $5.9M. Trade and Province of New Brunswick balances arise in the normal course of business. The $2.1M amount for salary and benefit accruals includes accrued payroll and future vacation and retirement allowances that have been earned but not yet taken.

Land Titles Assurance

In 2000, Service New Brunswick implemented a system of Guaranteed Land Titles in New Brunswick by which landowners are assured title to their properties. Under subsection 73(1) of the *Land Titles Act*, any person who has suffered damages by the operation of the system is entitled to be indemnified to the extent provided by the Act. Five dollars is collected from every registration under Land Titles to provide funds for the payment of any damages that may be awarded should a title be defective.

The Corporation's liability is offset by the fact that it may recover damages from the registering lawyer who caused or substantially contributed to the damage by his/her fraud or negligence for any indemnification paid out.

To date, Service New Brunswick has collected $1.7M in insurance fees and has paid three small claims totaling $25K. However, our experience with Land Titles is limited and problems with title may emerge with the passage of time. The Corporation will commission a new actuarial review in 2005 to reassess the existing levy of $5.00 against estimated future claims.

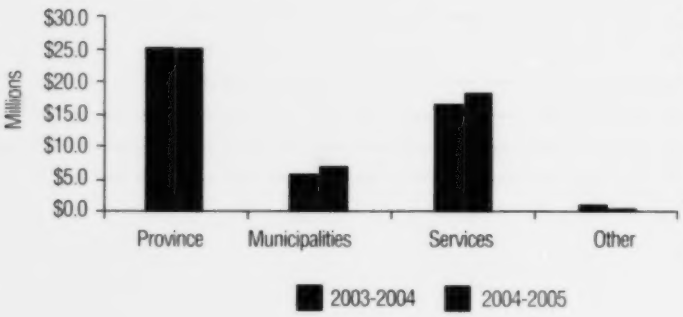
Equity

Net assets exceed liabilities at March 31, 2005 by $26.6M - up $.8 over last year. The increase is attributable solely to net income for the year just ended. Equity is comprised of working capital of $7.8M and unamortized capital assets of $18.7M.

Income Statement

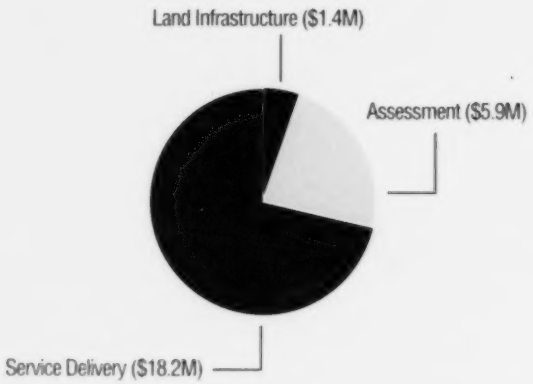
Revenues

Revenues for the year ended March 31, 2005 were $50.8M and for the previous year $48.9M. These were received from the sources below:



Provincial Services

Provincial revenues increased by $0.2M to $25.5M in 2004-2005 from $25.3M in 2003-2004. Funding from the Province is a fee for services provided on behalf of the Province. It is allocated to:

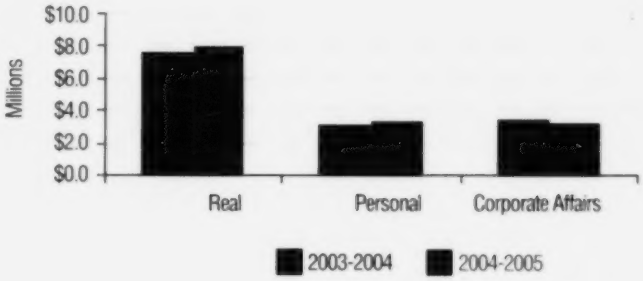


Assessment Funding

Funding for assessment services is based on a formula of $.02 per $100 of relevant property tax base for each of the province and the municipalities and Local Service Districts (LSD's). The Province's share was $5.9M while the municipal and local service districts paid $7.0M.

Registry Fees

Service New Brunswick operates three registries: real property, personal property and corporate. Because of low interest rates and relative economic strength, activity has been strong over the past several years. Total registry fees were $14.8M for the year ended March 31, 2005 compared to $13.9M for the previous year. The $0.9M increase in registry revenues is comprised of increases of $0.7M and $0.4M, in real property and personal property respectively, along with a decrease of $0.2M in the Corporate Affairs Registry.



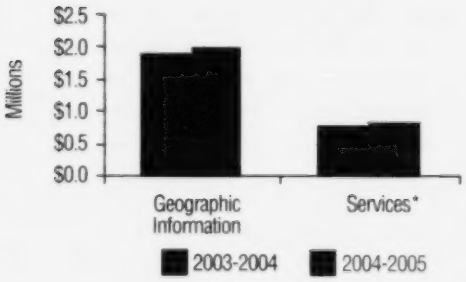
During fiscal 2004-2005, Service New Brunswick obtained regulatory approval to increase most real and personal property registry fees and eliminated late filing fees in the Corporate Affairs Registry. The impact of these factors is summarized below:

	Price Impact	Volume Impact	Late Fees Amnesty	Change in Revenue
Real Property	0.55M	0.15M	-	0.7M
Personal Property	0.62M	(0.22M)	-	0.4M
Corporate Affairs Registry	-	(0.1M)	(0.1M)	(0.2M)
Totals	1.17M	(0.17M)	(0.1M)	0.9M

Products and Services

Products and services revenues were $2.8M for the year ended March 31, 2005 – up $0.2M from the prior year. This is largely because of an increase in PLANET Internet search functionality and related price increases. Service fees from new business partners also contributed to this increase.

Product and services revenue is derived from two sources: the sale of geographic information and the provision for customer services on behalf of Provincial departments and municipalities.



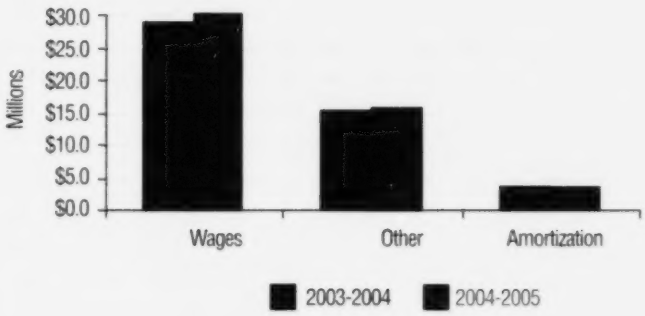
*This amount represents payments to SNB for any additional service offerings provided on behalf of Government Departments, municipalities and others. While the bulk of provincial services are funded through an operating allocation from Government as established when SNB was originally created in 1996, these services are billed separately, above and beyond the operating allocation.

Other Revenues

Other revenues are from interest, software sales and salary recoveries under student, internship, and Equal Opportunity programs. The Corporation has increased its sales and marketing efforts to harvest benefits from the sale of expertise and intellectual property. Software sales and consulting revenue amounted to $0.4M in 2004-2005. Most of this revenue was derived from work in the United Kingdom and the Province of Quebec.

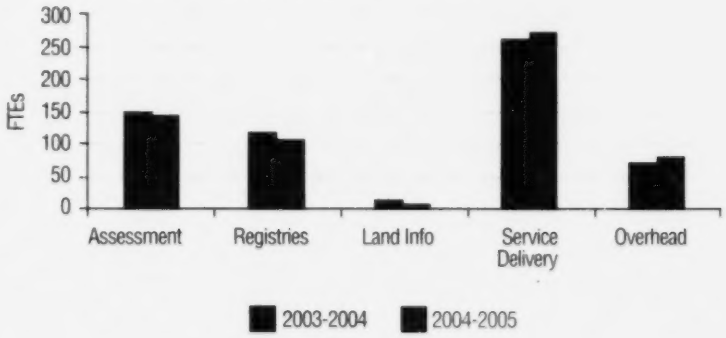
Expenses

Total expenses for the year ended March 31, 2005 were $50.1M compared to $48.1M in the previous year.



Salary and Employee Benefits

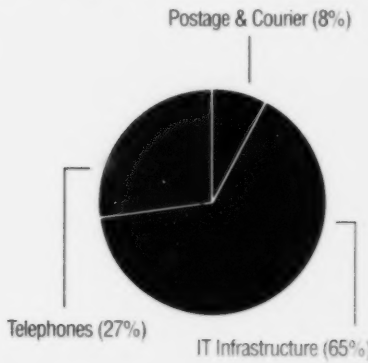
Service New Brunswick employed approximately 623 "full time equivalents" (FTEs) in 2004-2005 and 610 in 2003-2004. They were distributed throughout the Province and across the four lines of business:



Salaries and related benefits amounted to $30.2M for the year ended March 31, 2005 and $28.6M for the previous year. The $1.6M increase is primarily attributable to inflation, as well as the filling of vacant positions and the addition of new sales and marketing professionals to our Business Development, Marketing and and Sales team.

Communications and Computer Services

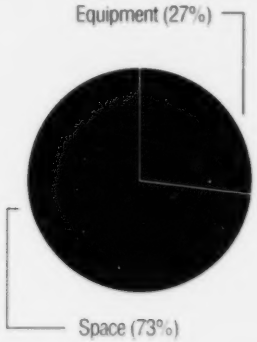
The Corporation spent $4.8M on communications and computer services - down $0.1M from the previous year. Three components are included in this category:



IT infrastructure services are outsourced to xwave; Aliant provides network communication services. Given our increasing reliance on electronic service delivery, staff has worked hard at managing IT costs through server consolidation and other measures.

Space and Equipment Services

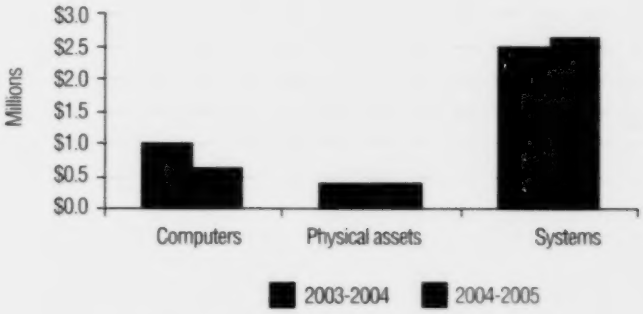
Expenses in this category were $5.0M for the previous two years. The breakdown of costs within the category is:



The Corporation occupies approximately 229,000 square feet in more than 40 locations at an ongoing cost of $3.7M.

Amortization

Service New Brunswick follows generally accepted (commercial) accounting principles (GAAP). Investments in systems and equipment having a useful life of four years or more are capitalized to the balance sheet and written off against income over time. Amortization is a non-cash expense. Amortization expense was $3.7M in 2004-2005 compared to $3.9 in the prior year.



Professional and Banking Services

Costs in this category were $3.6M for the year ended March 31, 2005 - up $.7M from the prior year's amount of $2.9M. Half of the variance is attributable to the carry forward of topographic mapping contracts from the previous year. The bulk of the remainder is related to systems maintenance projects. The Corporation continues to add to its systems in support of customer and partner services.

Other Expenses

Other expenses, totaling $2.7M for the year ended March 31, 2005 and $2.9 the previous year, were relatively stable from year to year in all categories, with the exception of bad debt expense. The decrease is attributable to the reduction in bad debt expense in the Corporate Affairs Registry because of the forfeiture initiative undertaken in Corporate Affairs during 2004-2005.

Outlook and Business Risks

Business Plan

As outlined elsewhere in this report, Service New Brunswick's business plan for the period 2004 to 2007 emphasizes activities around those Key Result Areas:

- Sales/Revenue
- Marketing/Communications
- Quality Service
- Innovation and eNB; and
- Organizational Effectiveness.

Copies of the plan are available by contacting Service New Brunswick, or electronically at www.snb.ca.

Risks

Service New Brunswick, through its Board and senior management, is very cognizant of business risks. We are pleased to have received funding this year under the Internship Program to hire a recent MBA graduate for two years. At the direction of the Audit Committee, this individual will be focusing on the assessment and amelioration of all aspects of enterprise risk.

As Service New Brunswick increases its electronic service delivery, its reliance on technology increases. Not only is it dependent on its own systems but also on communications networks and services such as credit card verification operated by third party providers. The Corporation employs a security officer to assess risk and uses state-of-the-art methods to protect its systems. To date, it has had few service outages. In 2005, Service New Brunswick added a Manager of Systems Maintenance to oversee enhancements to applications so that they are maintained at appropriate levels to ensure ongoing reliability, security and suitability.

Registry revenues are quite dependent on interest rates and general economic conditions. The potential difference between favorable and unfavorable conditions to the Corporation could be several million dollars. It is unlikely that magnitude of change would occur quickly. However, revenue levels are at or near historical highs and may be vulnerable to setback.

Approximately half of the Corporation's funding is from the Province and constitutes a fee for the services provided to the Province. However, this funding is subject to the general budget pressures facing the government. As well, the Corporation must renegotiate its funding agreement for assessment services provided to both the Province and municipalities.

Service New Brunswick is recognized as a global leader in its business. The current business plan calls for more resources to generate sales of the Corporation's intellectual property. These sales have a long lead time and success is not guaranteed. There is a risk that investment in additional sales resources may not realize full benefits to offset the increase in cost.

The Property Assessment and Taxation System (PATS) used by the Assessment Division is twenty-five years old and becoming obsolete. The Department of Supply and Services mainframe on which it resides is being decommissioned in 2007. Service New Brunswick has not yet secured funding or financing for the replacement of this system.

The Corporation is subject to a Common Services Review being carried out by the Office of the Comptroller on behalf of the Province of New Brunswick. We expect that this may provide significant benefits to the Corporation in providing services on behalf of government. However, the net impact on the Corporation cannot be determined as yet.

The financial statements which follow have been reviewed by Service New Brunswick's Audit Committee and approved by its Board of Directors.

FINANCIAL STATEMENTS
MARCH 31, 2005

Table of Contents

1. Balance Sheet 30

2. Statement of Income and Changes in Equity 31

3. Statement of Cash Flows 32

4. Notes to Financial Statements 33

Management Report

The preparation of financial information is an integral part of management's responsibilities, and the accompanying financial statements are the responsibility of the management of the Corporation.

The Corporation maintains an accounting system and related controls to provide management and the Board with reasonable assurance that transactions are executed and recorded as authorized, that assets are properly safeguarded and accounted for, and that financial records are reliable for the preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles.

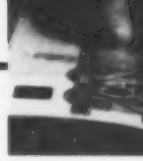
It is the responsibility of the Board to oversee management's performance of its financial reporting responsibilities and to review and approve the financial statements. Upon the recommendation of the Audit Committee, these financial statements are approved by the Board of the Corporation.

Jacques Dubé
President

Carol Macdonald, CA
Vice President Corporate Services

Fredericton, N B Canada

May 27, 2005



Auditor's Report

To the Members of the Board:

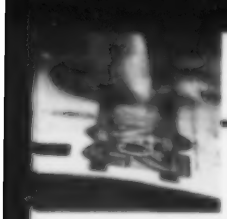
We have audited the balance sheet of Service New Brunswick as at March 31, 2005 and the statements of income and changes in equity and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2005 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Ernst + Young LLP
Chartered Accountants

Saint John, N B Canada
May 27, 2005



Balance Sheet
As at March 31

ASSETS	2005	2004
CURRENT ASSETS		
Cash and cash equivalents	$ 16,960,730	$ 8,521,384
Partner cash (Note 4)	11,603,186	8,608,977
Land titles assurance cash (Note 2)	1,676,934	1,212,477
Accounts receivable (Note 5)	2,033,459	1,642,639
Prepaid expenses	1,239,021	974,453
	33,513,330	20,959,930
LONG TERM ASSETS		
Equipment (Note 6)	2,562,665	3,019,648
System development (Notes 2, 6, and 10)	16,180,977	17,625,512
	18,743,642	20,645,160
	$ 52,256,972	**$ 41,605,090**

LIABILITIES & EQUITY		
CURRENT LIABILITIES		
Accounts payable and accrued liabilities (Note 7)	$ 6,007,733	$ 5,931,123
Partner remittances payable (Note 4)	11,603,186	8,608,977
Deferred funding from the Province	6,333,750	-
Deferred revenue	58,413	55,702
Land titles assurance (Note 8)	1,676,934	1,212,477
	25,680,016	15,808,279
EQUITY	26,576,956	25,796,811
	$ 52,256,972	**$ 41,605,090**

Commitments Note 12
See accompanying notes

Georgette M. Roy
Chairperson

Jacques Dubé
President

Statement of income and changes in equity
For the year ended March 31

REVENUES	2005	2004
Provincial services	$ 25,468,806	$ 25,271,512
Municipal services	7,003,558	6,592,455
Registry fees	14,756,634	13,892,603
Products and services	2,762,423	2,573,359
Software sales and consulting	397,038	7,400
Interest	364,841	453,552
Salary recoveries	91,514	140,665
	50,844,814	**48,931,546**

EXPENSES		
Personnel services	30,224,331	28,635,235
Communications and computer services	4,807,290	4,871,879
Space and equipment services	5,017,106	4,971,508
Amortization	3,730,850	3,865,292
Professional and banking services	3,563,033	2,919,757
Travel and meetings	1,156,569	1,053,995
Materials and supplies	786,314	730,857
Furniture and equipment	470,546	609,234
Other	308,630	488,090
	50,064,669	**48,145,847**

NET INCOME	**780,145**	**785,699**
OPENING EQUITY	**25,796,811**	**25,011,112**
ENDING EQUITY	**$ 26,576,956**	**$ 25,796,811**

See accompanying notes

Statement of cash flows
For the year ended March 31

	2005	2004
Cash and cash equivalents provided by (used in)		
Operations		
Net income	$ 780,145	$ 785,699
Amortization	3,730,850	3,865,292
	4,510,995	4,650,991
Deferred funding from the Province	6,333,750	-
Change in non-cash working capital (Note 9)	(576,067)	223,778
	10,268,678	**4,874,769**
Investments		
Additions to equipment	(627,112)	(575,949)
Additions to system development	(1,202,220)	(3,235,417)
Proceeds from disposal	-	14,802
	(1,829,332)	**(3,796,564)**
Increase in cash	**8,439,346**	**1,078,205**
Cash and cash equivalents, beginning of year	**8,521,384**	**7,443,179**
Cash and cash equivalents, end of year	**$ 16,960,730**	**$ 8,521,384**

See accompanying notes

Notes to financial statements
For the year ended March 31, 2005

1. SERVICE NEW BRUNSWICK

Service New Brunswick is a non-taxable Crown Corporation established under the *Service New Brunswick Act*. Its mission is making government services more accessible and being stewards for authoritative information.

2. ACCOUNTING POLICIES

General

The Corporation follows Canadian generally accepted accounting principles (GAAP).

Cash and cash equivalents

Cash and cash equivalents includes cash on hand and short term, highly liquid financial instruments that are readily convertible to known amounts of cash and which are subject to an insignificant risk of changes in value. Management has segregated cash equal to the amount of Partner cash (Note 4) and the amount accumulated under Land Titles Assurance (Note 8).

Financial instruments

The carrying values of the Corporation's financial instruments approximate fair market values because of their short-term maturity and normal credit terms.

Long-term assets

Investments in information systems and databases and in physical assets having a value of $5,000 or greater are capitalized and written off to income in accordance with the amortization policy.

Revenue

Revenue is recognized on an accrual basis as earned with an offset, in the case of Corporate Registry annual filing, for fees from businesses likely to be inactive. Amounts deemed receivable but uncollected are recognized as bad debt expense.

Pension expense

Service New Brunswick employees are part of a multi-employer plan. Although the plan is a defined benefit plan, only current year contributions are expensed.

CGI Commercial Alliance Agreement

Funds received from CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI), under this Agreement (Note 10), are applied against the capital cost of the related investment.

Amortization

Amortization is computed on a straight-line basis on original cost with rates as follows:

Furniture, databases and systems	10 years
Leasehold improvements	duration of lease up to 10 years
Equipment and vehicles	5 years
Computers and software	4 years

Measurement uncertainty

The preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements, and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting periods. Actual results could differ from those estimates.

3. RELATED ENTITY TRANSACTIONS

Service New Brunswick is solely owned by the Province of New Brunswick. The Balance Sheet contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2005	Year Ended 2004
Accounts receivable	$ 383,964	$ 200,015
Accounts payable	606,071	834,330
Net liability	$ 222,107	$ 634,315

The Statement of Income and Changes in Equity contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2005	Year Ended 2004
Revenue	$ 33,499,615	$ 32,591,915
Expense	1,688,392	1,676,755
Net revenue	$ 31,811,223	$ 30,915,160

4. PARTNER CASH AND REMITTANCES PAYABLE

Service New Brunswick collects cash on behalf of the Province of New Brunswick and other business partners. The following amounts were payable to the Province and other partners at year end.

	Year Ended 2005	Year Ended 2004
Province	$ 9,436,754	$ 7,089,230
Other partners	2,166,432	1,519,747
	$ 11,603,186	$ 8,608,977

5. ACCOUNTS RECEIVABLE

	Year Ended 2005			Year Ended 2004
	Accounts Receivable	Allowance for Doubtful Accounts	Net	Net
Current				
HST rebate	$ 663,526	$ -	$ 663,526	$ 652,308
Corporate registry	243,168	58,663	184,505	278,219
Province of NB	383,964	4,554	379,410	199,029
Trade	600,799	11,177	589,622	353,227
Employee computer loans	186,240	-	186,240	159,856
Interest receivable	30,156	-	30,156	-
	$ 2,107,853	$ 74,394	$ 2,033,459	$ 1,642,639

The Corporation's trade accounts receivable do not represent significant concentration of credit risk because the accounts are owed by a large number of organizations on normal credit terms. Most other receivables are deemed collectable because of the nature of the debtor or the transactions.

6. LONG TERM ASSETS

	Year Ended 2005		
	Cost	Accumulated Amortization	Net
Equipment			
Computers and software	$ 3,192,858	$ 2,251,140	$ 941,718
Furniture and equipment	1,443,460	887,842	555,618
Leasehold improvements	2,298,896	1,256,112	1,042,784
Vehicles	26,985	4,440	22,545
	$ 6,962,199	$ 4,399,534	$ 2,562,665
System development			
Systems	$ 28,574,867	$ 13,570,288	$ 15,004,579
Databases	1,018,040	1,014,344	3,696
Work in process	1,172,702	-	1,172,702
	$ 30,765,609	$ 14,584,632	$ 16,180,977

Year Ended 2004			
	Cost	Accumulated Amortization	Net
Equipment			
Computers and software	$ 6,771,942	$ 5,525,316	$ 1,246,626
Furniture and equipment	1,843,001	1,169,658	673,343
Leasehold improvements	2,136,742	1,044,358	1,092,384
Vehicles	7,910	615	7,295
	$10,759,595	$ 7,739,947	$ 3,019,648
System development			
Systems	$27,601,939	$ 10,926,456	$ 16,675,483
Databases	1,018,040	1,011,421	6,619
Work in process	943,410	-	943,410
	$29,563,389	$ 11,937,877	$ 17,625,512

7. ACCOUNTS PAYABLE AND ACCRUED LIABILITIES

	Year Ended 2005	Year Ended 2004
Trade payables	$ 3,148,328	$ 2,963,252
Salary and benefit accruals	2,127,033	1,748,111
Payroll deductions payable	126,301	385,430
Province of New Brunswick payables	606,071	834,330
	$ 6,007,733	$ 5,931,123

8. LAND TITLES ASSURANCE

Under the *Land Titles Act*, the Province guarantees title to real property registered under Land Titles. The Corporation has established a fund, based on actuarial estimate, to provide for potential claims respecting indemnification pursuant to the *Land Titles Act*. An assurance fee of $5.00 is charged for each registration in the Land Titles registry.

	Year Ended 2005	Year Ended 2004
Opening balance	$ 1,212,477	$ 757,255
Assurance fees collected	486,790	457,855
Less: claims	(22,333)	(2,633)
Ending balance	$ 1,676,934	$ 1,212,477

9. CHANGE IN NON-CASH WORKING CAPITAL

	Year Ended 2005	Year Ended 2004
Accounts receivable	$ (390,820)	$ 442,366
Prepaid expenses	(264,568)	(407,687)
Accounts payable	76,610	169,335
Deferred revenue	2,711	19,764
	$ (576,067)	$ 223,778

10. CGI COMMERCIAL ALLIANCE AGREEMENT

CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) and Service New Brunswick signed a seven-year agreement in 2001. Under the terms of the agreement, CGI provides up to $3.5 million to the Corporation in exchange for considerations that enable CGI to establish credibility as experts in the provision of e-government services. The considerations provided by Service New Brunswick include the contracting of CGI resources for project management and technical architecture, presentations of Service New Brunswick systems to potential clients, and exclusive access to CGI to market g-commerce software developed for Service New Brunswick. All solutions and other intellectual property developed under this Agreement are jointly owned by CGI and SNB.

Under this agreement, Service New Brunswick received $309,031 in the year ended March 31, 2005 and $408,733 in the year ended March 31, 2004. The total amount received since 2002 was $1,788,266.

11. EMPLOYEE FUTURE BENEFITS

a) Regular employees of Service New Brunswick are covered by the Public Service Superannuation Plan of the Province of New Brunswick. The Superannuation Plan is a defined benefit multi-employer plan under which contributions are made by both Service New Brunswick and the employees. For the year ended March 31, 2005, the Corporation expensed contributions of $1,752,902 under the terms of the plan. The comparable amount for the year ended March 31, 2004 was $1,721,481. Service New Brunswick has no direct liability or entitlement to any unfunded liability or surplus in the plan related to its current or former employees.

b) Regular employees of Service New Brunswick are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. Over the service life of its employees, the Corporation accrues the estimated future liability based upon the actuarial estimate and assumptions used by the Province of New Brunswick. The accrued liability is reduced by actual payments made. The significant assumptions used in determining the accrued liability are 0.89% of payroll costs to provide for the current service cost and 7.55% of the accrued liability to provide for interest costs. The obligation was $221,234 at March 31, 2005 and $220,093 at March 31, 2004.

c) Service New Brunswick incurred a liability related to an early retirement incentive offered to employees, including those of the Corporation, by the Province of New Brunswick in the year ended March 31, 1996. Pursuant to an agreement with the Province, the amount of the obligation and expense recorded was equal to the amount of the employer contributions that the Corporation would have otherwise funded to the Public Service Superannuation Plan. The Corporation annually reduces the recorded obligation by the amount it remits to the Province. The benefit obligation was $396,044 at March 31, 2005 and $474,265 at March 31, 2004.

12. LEASE COMMITMENTS

The following are future minimum payments for leased premises and equipment for the years ending:

2006	$ 2,871,478
2007	2,130,417
2008	1,644,567
2009	1,421,450
2010	1,235,239
Thereafter	1,851,564
	$11,154,715

13. COMPARITIVE FIGURES

Certain comparative figures have been restated to conform to minor reclassifications in the financial statement presentation adopted for the current year.

RAPPORT ANNUEL 2004-2005

Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Le 26 septembre 2005

L'honorable Percy Mockler
Ministre responsable de Services Nouveau-Brunswick
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur Mockler,

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente, conformément à l'article 23 de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, le rapport annuel de Services Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2005.

Encore cette année, nous avons accompli des réalisations qui en disent long, et nous nous engageons à poursuivre cet excellent travail dans le futur.

Je vous prie d'agréer, Monsieur Mockler, mes salutations respectueuses.

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy
Présidente du conseil d'administration

CONSEIL d'administration

De gauche à droite, sur la photo ci-dessous :

Première rangée

Wayne K. Ferguson, **Picadilly**

Tim Andrew, **Fredericton**

Georgette M. Roy (présidente du conseil d'administration), **Fredericton**

Jacques Dubé (président), **Fredericton**

Yves Gagnon, **Campbellton**

Deuxième rangée

Jason André Stephen, **Saint John**

Beth Thompson, **Quispamsis (commencé le 1er oct. 2004)**

Jane Manning Fritz, **Fredericton**

Roy Therrien, **Saint-Basile**

Raymond Cormier, **Shediac (commencé le 1er oct. 2004)**

Robert R. Goguen, **Moncton**

Absents sur la photo

Gildard Chiasson, Bertrand **(terminé le 30 sept. 2004)**

Gerald Gogan, Petitcodiac **(terminé le 30 sept. 2004)**

Haute direction

Jacques Dubé, **président**

Michael D. McKendy, **vice-président, opérations**

Carol Macdonald, **vice-présidente, services corporatifs**

Claude Poirier, c.r., **conseiller juridique de corporation**

Jean Stewart, **directrice générale, initiatives stratégiques**

David Roberts, **administrateur général, développement des affaires, marketing et ventes**

Marise Furness, **directrice, ressources humaines**

Brent Staeben, **directeur, marketing et communications**

TABLE DES matières

Rapport du président 1

À propos de Services Nouveau-Brunswick 3

Secteurs d'activité 7

Prestation de services gouvernementaux 7

Registres 9

Évaluation foncière 11

Infrastructure de l'information géographique 15

Bilan du plan d'affaires 17

États financiers 21

Discussion et analyse de la direction 21

États financiers 27

Rapport du président

Services Nouveau-Brunswick vient de clore un autre exercice financier rempli d'occasions et de réalisations excitantes. Nous avons continué d'axer notre développement sur les besoins de nos clients et avons offert de nombreux nouveaux services aux particuliers et aux entreprises.

Services Nouveau-Brunswick est une corporation très dynamique dont la mission est de fournir avec excellence les services du gouvernement et les renseignements aux particuliers et aux entreprises. Notre approche de guichet unique continue d'être la plus évoluée à travers le monde. Grâce à nos forts partenaires d'affaires et du gouvernement, SNB peut réaliser sa mission de façon efficace année après année.

Nous continuons aussi de jouer un rôle de premier plan dans trois importantes initiatives du gouvernement du Nouveau-Brunswick, à savoir eNB, qui est maintenant sous la responsabilité de SNB, la réduction des formalités administratives et *Vers un meilleur avenir : Le plan de prospérité du Nouveau-Brunswick*.

Services aux citoyens

À la fin de l'exercice financier 2004-2005, SNB offrait quelque 270 services publics aux citoyens par l'intermédiaire de ses trois canaux de prestation – en ligne, au téléphone et au comptoir – incluant des services de perception des paiements, tels que les paiements d'eau et d'égout, pour 58 municipalités du Nouveau-Brunswick.

En février 2005, un tel partenariat avec les municipalités de tous les coins de la province a mérité la médaille d'or pour « la perception des paiements municipaux en ligne, pour les villes et les villages », dans la catégorie *Raising the Bar Across Jurisdictions*, à l'occasion de la remise des prix d'excellence pour les services gouvernementaux en ligne CGR (Canadian Government Review).

Cette année, nous avons ajouté la commodité d'une billetterie en ligne à notre liste de services en nous associant aux attractions et festivals les plus importants de la province, par exemple le Village historique acadien et le Harvest Jazz and Blues Festival.

En 2004-2005, le total des transactions pour les quatre secteurs d'activité de la corporation s'est chiffré à 5,1 millions, une augmentation de 13 % par rapport à l'année précédente. Plus de 44 % de ces transactions étaient électroniques (en ligne et par téléphone), comparativement à 32 % il y a à peine trois ans. À eux seuls, les renouvellements d'immatriculation des véhicules à moteur en ligne ont augmenté de 28 % par rapport à l'exercice financier précédent.

Services aux entreprises

Pendant l'exercice financier écoulé, nous avons entrepris plusieurs initiatives majeures pour améliorer nos services aux entreprises. Une d'entre elles a mérité un prix prestigieux : une médaille d'or à la cérémonie de remise des prix d'excellence pour les services gouvernementaux en ligne CGR pour le « service à guichet unique associé au numéro d'entreprise servant au gouvernement et aux entreprises ».

Des modifications législatives ont été adoptées pour permettre la délivrance de certificats de constitution en corporation et d'autres documents, aussi bien sur papier que sous forme électronique, et pour faciliter le dépôt des documents de fusion et la délivrance des certificats de fusion pertinents.

Des efforts visant à améliorer la prestation des services aux entreprises ont contribué à l'obtention d'un taux élevé de satisfaction de la clientèle. Selon le sondage *Taking Care of Business*, parrainé par l'Institut d'administration publique du Canada, SNB devance les autres provinces et territoires du pays en matière de satisfaction de la clientèle commerciale.

Registres

Le personnel du registre des affaires corporatives a continué de faciliter les choses aux entreprises en apportant des modifications à divers règlements et en modernisant ses procédures de la façon expliquée ci-dessus.

Le fureteur PLANET, le logiciel qui soutient le registre des biens réels de Services Nouveau-Brunswick, a été amélioré de façon à fournir des photos aériennes des biens réels, de l'information sur l'utilisation des terres et un ensemble plus élaboré d'outils de cartographie. Le fureteur englobe également la Gazette foncière, un référentiel contenant des avis fonciers permanents et temporaires et des renseignements connexes.

Il est maintenant possible de faire des recherches dans le registre des biens personnels au moyen du numéro de série du bien, grâce à une nouvelle option en ligne appelée « Clic-privilège ». Moins d'un an après le lancement du service, Clic-privilège a remporté une médaille d'argent à la cérémonie de remise des prix d'excellence pour les services gouvernementaux en ligne CGR.

Évaluation foncière

L'évaluation de tous les biens réels du Nouveau-Brunswick est basée sur la « valeur réelle et véritable » – ou valeur du marché – de ces biens. Au 31 décembre 2004, on comptait 433 725 propriétés évaluées dans la province. La valeur imposable en octobre 2004 s'établissait à 35,5 milliards de dollars, soit une augmentation de 2,3 milliard par rapport à l'année précédente.

Les propriétaires de biens fonciers du Nouveau-Brunswick peuvent maintenant avoir libre accès en ligne à une quantité limitée de renseignements publics sur l'évaluation. Toutefois, les renseignements personnels de chacun sont protégés, car les noms des propriétaires fonciers ne sont pas divulgués.

Propriété intellectuelle

SNB a continué de collaborer avec ses partenaires à savoir CGI, CARIS, UNYSIS, xwave, Terradigm et RégeNord pour commercialiser la propriété intellectuelle et les logiciels de SNB et pour bénéficier des occasions de vente partout au monde. Nous avons également accueilli 16 délégations intéressées à notre modèle de prestation de services à guichet unique et à canaux multiples ou à l'un de nos trois registres.

Cette année, nous avons signé des protocoles d'entente avec la Napier University en Écosse et avec le Suffolk County Council (gouvernement du comté de Suffolk) en Angleterre, de même qu'avec le Québec. Nos services de consultation et les revenus réalisés grâce à la vente de nos licences à la suite de notre travail à Suffolk et au Québec ont généré environ 400 000 $ pour Services Nouveau-Brunswick. Ces fonds sont réinvestis dans les systèmes et l'infrastructure de SNB pour améliorer les services à la population et aux entreprises du Nouveau-Brunswick.

Engagement des citoyens

En matière d'engagement des citoyens, notre processus de consultation publique en ligne, nous avons lancé, en 2004-2005, une trousse de sondage, un produit qui permet à SNB et à ses partenaires de réaliser des sondages en ligne de façon rapide et efficace.

Corporation responsable sur le plan financier

Comme le prévoit la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, un conseil d'administration gère les affaires de la corporation sur une base commerciale selon des pratiques commerciales saines. Il s'agit d'une responsabilité que les membres du conseil d'administration prennent très au sérieux.

La corporation observe les principes comptables généralement reconnus (PCGR) et n'a jamais fonctionné à perte selon ce système. Notre bilan est très fort et reflète qu'un pourcentage élevé des revenus nets sont réinvestis dans les éléments d'actif ayant une importance de longue durée pour la population et pour les entreprises du Nouveau-Brunswick.

Les activités financières de la corporation sont suivies de près par le conseil d'administration et par son comité de vérification, qui est composé uniquement d'administrateurs externes. Le personnel de gestion financière et le vérificateur interne détiennent tous une certification professionnelle. Les états financiers sont authentifiés par le cabinet de vérificateurs Ernst & Young. Notre rentabilité soutenue et l'absence de transgressions graves ou de faiblesses relevées en matière de contrôle interne témoignent de la responsabilité financière du conseil d'administration et du personnel.

L'équipe SNB

À Services Nouveau-Brunswick, nous nous efforçons sans cesse de trouver de nouvelles possibilités et d'améliorer les services que nous offrons actuellement. Toutes les grandes réalisations que j'ai décrites dans ce rapport seraient impossibles sans le dévouement et le professionnalisme de notre personnel. C'est uniquement avec d'excellentes personnes que nous obtenons d'excellents résultats.

En plus de notre personnel extraordinaire, je veux remercier les autres personnes qui ont joué un rôle important dans la réussite de SNB : notre actionnaire, la province du Nouveau-Brunswick; notre ministre, l'honorable Percy Mockler; le conseil d'administration de SNB pour son appui et sa direction; nos partenaires d'affaires qui nous aident à développer et promouvoir nos produits et services; les personnes et les entreprises qui utilisent nos produits; les municipalités qui nous acceptent comme partenaires, ainsi que les divers ministères gouvernementaux pour qui nous offrons des services. Merci.

Jacques Dubé
Président

À PROPOS DE Services Nouveau-Brunswick

Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une corporation de la Couronne du Nouveau-Brunswick qui a été créée afin de regrouper sous un même toit les services et l'information par lesquels les Néo-Brunswickois régissent leurs vies privées et professionnelles.

Vision

Service Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, partout, tout le temps

Mission

Fournir avec excellence les services et les renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

Secteurs d'activité

La corporation compte quatre secteurs d'activité :

- la prestation de services gouvernementaux;
- les registres;
- l'évaluation foncière;
- l'infrastructure de l'information géographique.

Ces quatre secteurs ont généré des revenus de 50,8 millions de dollars en 2004-2005.

Prestation de services gouvernementaux

SNB est le point d'accès du public à quelque 270 services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un guichet unique à canaux de prestation multiples :

- en personne, par un réseau de 36 centres de services situés dans l'ensemble de la province;
- par téléphone (TéléServices), sans frais, au 1 888 762-8600;
- par Internet à www.snb.ca.

Services Nouveau-Brunswick offre une vaste variété de services au nom de divers ministères et organismes du gouvernement et accepte aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 58 municipalités. Quelques exemples de services offerts :

- services reliés aux véhicules à moteur : délivrance des permis de conduire, renouvellement de l'immatriculation, placard pour personnes handicapées
- loisirs : délivrance des permis de chasse et pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures du Nouveau-Brunswick
- formulaires gouvernementaux : assurance-maladie, changement de nom, enregistrement de loterie

Registres

SNB est responsable de trois registres électroniques offrant des renseignements publics qui font autorité :

- le registre des biens réels – actes de transfert, testaments, plans de lotissement, etc. associés aux parcelles de terre au Nouveau-Brunswick;
- le registre des biens personnels – avis de sûreté, jugements et autres réclamations concernant les biens personnels tels que les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles;
- le registre des affaires corporatives – corporations, sociétés en nom collectif et appellations commerciales enregistrées au Nouveau-Brunswick.

Évaluation foncière

SNB évalue tous les terrains, bâtiments et améliorations connexes aux fins de l'impôt foncier et gère le système d'évaluation et d'imposition foncières de la province.

Les services d'évaluation foncière de SNB sont également responsables de l'administration d'un certain nombre de programmes associés à l'impôt foncier.

Infrastructure de l'information géographique

SNB s'occupe de la création et de la mise à jour du réseau géodésique et des données cartographiques de base de la province.

Tendances en matière de prestation des services

Le guichet unique à canaux de prestation multiples de Services Nouveau-Brunswick permet aux particuliers et aux entreprises de choisir le canal de prestation qui lui convient le mieux. SNB s'engage à maintenir un excellent service par l'entremise de ses trois canaux.

Avec un plus grand nombre de services disponibles sur le Web et la commodité et la facilité d'utilisation qui en découlent, SNB continue de constater une tendance vers l'utilisation accrue des canaux électroniques (Web et TéléServices). L'adoption de ces canaux par la clientèle libère des ressources dans nos 36 centres de services, ce qui permet à la corporation d'accroître le volume des services et le nombre de services offerts tout en limitant les coûts.

De même, en utilisant la technologie virtuelle, la corporation a pu utiliser le personnel de ses emplacements moins occupés pour le traitement des vignettes des véhicules à moteur et d'autres produits matériels pour les transactions effectuées par l'intermédiaire du centre d'appels et par Internet.

Nombre de transactions par canal de prestation

Canal de prestation	2004-2005	2003-2004	2002-2003
En ligne	37,6%	33,9 %	30,5 %
TéléServices	6,5%	7,4 %	7,8 %
Au comptoir	55,9%	58,7 %	61,6 %

Pendant l'année, SNB a effectué 5,1 millions de transactions pour ses quatre secteurs d'activité, comparativement à 4,5 millions pour l'année précédente.

Plus de 75 % des employés de SNB fournissent des services directement à nos clients et 160 sont affectés à des fonctions du bureau central telles que les ressources humaines, les opérations, les ventes, le marketing, la stratégie corporative, les services corporatifs et le développement des systèmes.

Législation et application des lois

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la corporation. Elle précise que SNB est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement, par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Elle indique aussi la responsabilité de la corporation dans la coordination des services d'information géographique, l'évaluation et l'enregistrement des biens réels, l'administration des programmes d'avantages fiscaux connexes, l'enregistrement des biens personnels, le registre des affaires corporatives et la promotion de l'industrie géomatique.

SNB veille aussi à l'administration de diverses lois au nom du gouvernement.

La corporation conclut des partenariats en géomatique spécialisée et en travaux technologiques avec des compagnies privées qui font ensuite connaître le produit fini lorsqu'ils cherchent à obtenir des contrats sur la scène nationale et internationale. Des exemples de ces travaux sont le contrôle de la qualité et la gestion de projets pour la collecte de données topographiques, et la gestion et l'architecture technique de projets de technologie de l'information de plus grande envergure.

Un conseil d'administration oriente les activités de la corporation. Il existe deux comités au sein du conseil d'administration : le comité de vérification passe en revue les états financiers de la corporation, alors que le comité de développement supervise l'élaboration de nouveaux systèmes.

Les revenus proviennent de droits assortis aux services (droits reliés aux trois registres : registre des biens réels, registre des biens personnels et registre des affaires corporatives), de paiements (le gouvernement provincial et les municipalités payent les services d'évaluation foncière) et de financement gouvernemental (le gouvernement provincial attribue du financement à la corporation pour qu'elle offre des services en son nom). Une partie des revenus est affectée à l'amélioration des processus d'affaires et des méthodes de prestation des services, pour que les citoyens puissent faire affaire avec le gouvernement avec davantage de simplicité et de facilité.

Prix

En février 2005, SNB a décroché deux médailles d'or et une médaille d'argent pour ses services gouvernementaux en ligne lors de la première remise annuelle des prix d'excellence CGR (Canadian Government Review).

Dans la catégorie *Raising the Bar Across Jurisdictions*, SNB a remporté une médaille d'or pour « la perception des paiements municipaux en ligne, pour les villes et les villages » ainsi qu'une médaille d'argent pour « Clic-privilège, une réussite au Canada atlantique » avec ses partenaires : la Nouvelle-Écosse (Service Nova Scotia), l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador.

Dans la catégorie *Executing the Vision Inter-jurisdictionally*, SNB a mérité une médaille d'or pour le « service à guichet unique associé au numéro d'entreprise servant au gouvernement et aux entreprises » avec ses partenaires, l'Agence du revenu du Canada et quatre autres provinces.

Les prix d'excellence pour les services gouvernementaux en ligne CGR sont un programme spécial de reconnaissance conçu par CIO Government Review, la plus importante publication sur le gouvernement en ligne en Amérique du Nord, afin d'accorder une reconnaissance externe et indépendante aux meilleures initiatives de collaboration entre gouvernements au Canada. Les prix pour les services gouvernementaux en ligne CGR rendent hommage aux projets qui montrent la collaboration et la synergie entre deux niveaux de gouvernement ou plus en assurant la prestation des services à la population.

Langues officielles

SNB reconnaît ses obligations et s'est engagée à offrir activement des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix : français ou anglais. La direction générale des ressources humaines est responsable de la coordination de la politique sur les langues officielles pour la corporation.

Pendant l'année, SNB a continué de surveiller et de mettre à jour ses profils linguistiques pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins du public.

Cette dernière année, SNB a reçu sept plaintes par l'entremise du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick; quatre plaintes étaient fondées, deux étaient sans fondement, et une est en attente d'une décision. Des mesures ont été prises à la suite de toutes les plaintes.

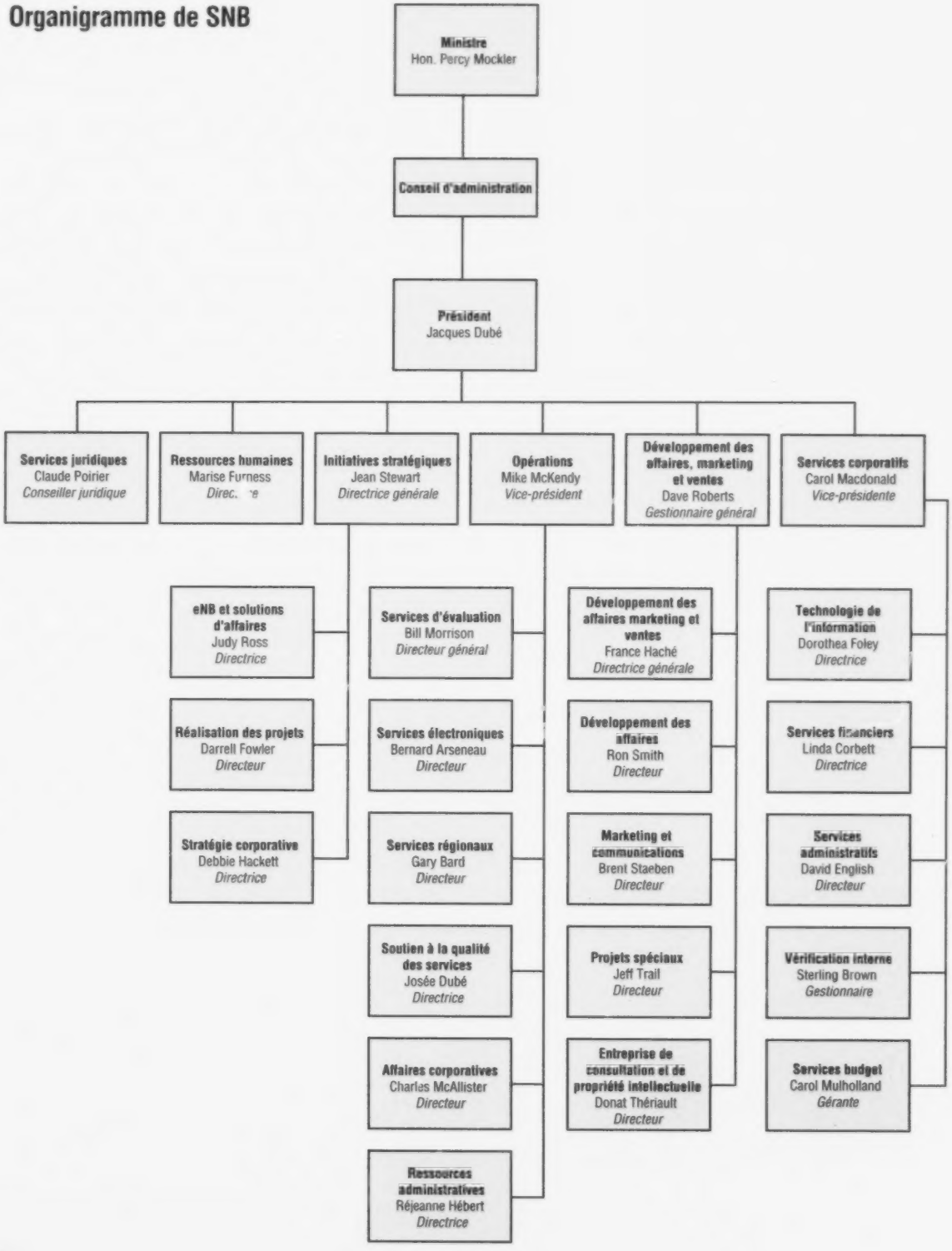
Effectifs et répartition

Le rôle du personnel à SNB est d'offrir des services et programmes de qualité et à valeur ajoutée qui aident constamment Services Nouveau-Brunswick à répondre aux besoins d'affaires actuels. Tous les employés de SNB adhèrent à des valeurs que nous considérons la clé de notre succès :

- Service de qualité
- Intégrité et respect
- Leadership, travail d'équipe et individualité
- Compétence et professionnalisme
- Innovation et risques
- Harmonie des actes et des valeurs

La corporation compte 641 employés dans 35 communautés, dont la majorité travaillent à temps plein.

Organigramme de SNB



SECTEURS d'activité

PRESTATION DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

À titre d'organisme fournisseur de services pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick, Services Nouveau-Brunswick offre aux citoyens quelque 270 services au nom de divers ministères provinciaux, municipalités et entreprises de services publics.

La commodité pour le client est un facteur essentiel dans la prestation des services. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, SNB propose trois canaux de prestation des services gouvernementaux :

- Centres de services de SNB
- TéléServices de SNB
- SNB en ligne

Centres de services de SNB

Avec un réseau de 36 centres de services situés aux quatre coins de la province, SNB offre à la population du Nouveau-Brunswick une combinaison de service personnalisé et des heures d'ouverture prolongées très pratiques. Certains bureaux sont ouverts en soirée et le samedi. Le réseau de centres de services comprend 13 centres de services complets répartis dans l'ensemble de la province qui offrent des services au nom de ministères, de certaines municipalités et d'entreprises de services publics. Des centres de moindre envergure établis dans d'autres collectivités offrent des services dont le nombre varie.

En mars, notre centre de services de Shippagan a emménagé dans de nouveaux locaux afin d'offrir des services gouvernementaux dans un environnement sécuritaire et orienté vers le service.

Des 5,1 millions de transactions effectuées à SNB durant la dernière année, 1,8 million ont été effectuées au comptoir des centres de SNB; de ce nombre, 1,15 million se rapportaient directement aux services aux conducteurs et aux immatriculations de véhicules à moteur. Le paiement des impôts fonciers, la communication de renseignements sur les services et programmes gouvernementaux, les licences et permis délivrés au nom des ministères sont d'autres exemples de services offerts au comptoir.

Qualification des conducteurs de SNB

SNB offre des services de qualification des conducteurs à partir de 35 emplacements. Au cours de l'année, les examinateurs de conducteurs de SNB ont administré 23 563 examens écrits et 21 241 tests de conduite pour toutes les classes de permis de conducteur.

TéléServices de SNB – 1 888 762-8600

Le centre TéléServices de SNB est le centre de contact pour les clients de la corporation. Les Néo-Brunswickois peuvent accéder à une vaste gamme de services au téléphone en composant le 1 888 762-8600 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 22 h, et le samedi de 10 h à 17 h. Les TéléServices de SNB répondent également aux courriels provenant du site Internet de SNB et du répertoire du gouvernement provincial accessible par Internet.

Durant l'exercice financier 2004-2005, notre personnel a répondu à 89 % des appels, pour un total de 287 975 appels, ainsi qu'à plus de 5 800 courriels.

Trois principaux types de services sont offerts par téléphone :

- information et acheminement des appels;
- transactions;
- soutien aux lignes téléphoniques automatisées.

Information et acheminements des appels

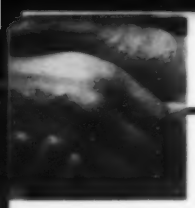
Les TéléServices de SNB offrent des renseignements au nom de différents ministères provinciaux, notamment le ministère de la Santé et du Mieux-être et le ministère des Finances. Ces services comprennent l'Assurance-maladie, l'information sur les soldes d'impôt foncier et l'évaluation foncière ainsi que les demandes d'information générales relatives au gouvernement.

On peut également obtenir des renseignements sur les services financiers aux étudiants du ministère de l'Éducation en téléphonant au centre de contact des clients, au 1 800 667-5626.

Transactions

Plusieurs demandes de transaction sont traitées, telles que renouvellements, paiements, achats, changements d'adresse et demandes de formulaire et d'abonnement.

Ces services comprennent les renouvellements d'immatriculation de véhicules à moteur, les commandes ou les remplacements de plaques d'immatriculation personnalisées, les paiements municipaux, les paiements de



baux de la Couronne, les achats de manuels du conducteur, les paiements de cotisations des employeurs à la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail (CSSIAT), les paiements d'assurance-récolte, etc.

De plus, les appels faits au numéro sans frais (1 888 298-1599) du ministère de la Formation et du Développement de l'emploi pour s'inscrire au programme Sécurité en premier sont acheminés à un agent du centre de contact des clients de SNB.

Enfin, en 2004-2005, dix nouvelles municipalités de la province ont conclu un partenariat avec SNB pour fournir des paiements municipaux à leurs résidents par téléphone. Des 58 municipalités qui font affaire avec SNB, 54 offrent des services par l'entremise des TéléServices de SNB.

Soutien aux lignes téléphoniques automatisées

Le centre TéléServices de SNB fournit un soutien aux lignes téléphoniques automatisées pour le compte du ministère des Finances et du ministère des Ressources naturelles.

Les clients qui éprouvent des difficultés lorsqu'ils utilisent la ligne téléphonique automatisée du ministère des Finances pour leurs certificats d'impôt foncier sont automatiquement transférés aux TéléServices de SNB où la collecte d'information est complétée puis acheminée au ministère.

De la même façon, les clients qui éprouvent des difficultés lorsqu'ils utilisent la ligne téléphonique automatisée du ministère des Ressources naturelles pour les demandes de permis de chasse à l'orignal (résident et non-résident) et à l'ours noir (non-résident) sont automatiquement transférés aux TéléServices de SNB où la collecte d'information est complétée puis acheminée au ministère.

De plus, les clients qui désirent obtenir les résultats des tirages ou payer leur permis de chasse à l'orignal ou à l'ours noir (non-résident) par l'intermédiaire des lignes téléphoniques automatisées sont aussi transférés aux TéléServices de SNB où un téléphoniste donne les résultats du tirage ou perçoit le paiement.

SNB en ligne – www.snb.ca

SNB en ligne, à www.snb.ca, est devenu une référence à l'échelle mondiale pour le service en ligne rapide et pratique. SNB en ligne offre de nombreux produits et services, de même que plus de 350 formulaires en ligne, y compris les demandes de certificat de naissance, de déduction d'impôt foncier et d'inscription au régime d'assurance-maladie. Le site offre également des formulaires de diverses municipalités.

Plus de 59 400 immatriculations de véhicules à moteur ont été renouvelées par le biais de SNB en ligne en 2004-2005, une augmentation de 28 % par rapport à l'année précédente.

Au cours de l'exercice 2004-2005, plusieurs nouvelles municipalités de la province se sont jointes à SNB pour offrir à leurs résidents la possibilité de faire leurs paiements municipaux au moyen du site de SNB, ce qui porte le total à 58 municipalités.

En 2004-2005, dans le but de fournir au milieu des affaires un procédé d'enregistrement plus simplifié et plus efficace, SNB en ligne a étendu l'accès à guichet unique aux formulaires électroniques et téléchargeables utilisés pour l'enregistrement des entreprises afin de permettre les renouvellements en ligne d'appellations commerciales des corporations du Nouveau-Brunswick.

Le système de transfert électronique de fonds (TEF) en ligne de SNB permet aux clients enregistrés et autorisés de payer certains services sans recourir aux modes de paiement traditionnels, tels que les chèques ou l'argent comptant. Plus de 87 concessionnaires d'automobiles et 11 entreprises de camionnage utilisent actuellement le système TEF.

SNB continue d'élargir l'utilisation du procédé d'engagement des citoyens, un processus de consultation publique en ligne permettant aux citoyens de communiquer davantage avec leurs gouvernements pour leur transmettre des renseignements, des commentaires et des opinions. Cette année, SNB a lancé une trousse de sondage, produit qui permet à SNB et à ses partenaires de réaliser des sondages en ligne de façon rapide et efficace. À ce jour, SNB et le ministère du Tourisme et des Parcs ont utilisé cette trousse pour réaliser des sondages. SNB travaille également avec le Suffolk County Council (gouvernement du comté de Suffolk), en Angleterre, et la Napier University, en Écosse, dans le cadre un protocole d'entente pour faciliter l'introduction de mécanismes additionnels pour l'engagement des citoyens.

Au 31 mars 2005, 19 trousses de services et d'information étaient offertes à SNB en ligne. Les individus peuvent trouver de l'information, des formulaires et des liens sur divers sujets, par exemple ce qu'il faut faire lors d'un déménagement ou comment obtenir un permis de conduire. Les entreprises peuvent se procurer des renseignements importants, comme la trousse de services spécialement conçue pour l'industrie de la construction ou la marche à suivre pour enregistrer une entreprise.

On peut également acheter des cartes, des atlas et des publications à SNB en ligne.

Le système de soutien des clients de SNB aide les clients qui ont de la difficulté lorsqu'ils visitent le portail Internet. Ce soutien est accessible par courrier électronique ou par un numéro sans frais.

Produits et services offerts à SNB en ligne à la fin des exercices financiers 2004-2005 et 2003-2004

Produit/Service	2004-2005	2003-2004
Formulaires	352	292
Trousses de services	19	17
Services	152	89
Produits/publications	24	21

REGISTRES

Services Nouveau-Brunswick est responsable des registres des biens réels, des biens personnels et des affaires corporatives de la province du Nouveau-Brunswick.

Registre des biens réels

Services Nouveau-Brunswick possède un réseau provincial de 13 bureaux d'enregistrement où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres de biens réels tels qu'actes de transfert, hypothèques et testaments. Les documents conservés dans les bureaux d'enregistrement contiennent de l'information sur les titres fonciers qui remontent jusqu'aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans.

Depuis mars 2001, un système d'enregistrement des titres fonciers à l'échelle de la province est en place et jusqu'ici 137 133 parcelles des 514 037 que compte la province ont été converties à ce nouveau système. Le registre des titres indique toujours l'état actuel du titre sans autre recherche, et le certificat de propriété enregistrée garanti par la province est un certificat de titre de nature générale qui donne une plus grande sécurité aux propriétaires fonciers et aux organismes prêteurs.

Les avocats, examinateurs de titres et arpenteurs sont les principaux utilisateurs du registre des biens réels, mais il est aussi ouvert à d'autres utilisateurs. Les recherches dans le registre des biens réels, incluant les demandes pour les certificats de propriété enregistrée, ont généré des revenus de 1 143 893 $ en 2004-2005.

Un numéro d'identification des biens (NID) est attribué à chaque parcelle de terrain qui peut être cédée séparément. L'information sur le bien réel et le propriétaire est indiquée pour chaque NID. Les cartes foncières sont conservées sous forme numérique par le personnel des bureaux régionaux de la corporation et la mise à jour se fait pendant la nuit pour offrir une information à jour à l'échelle de la province.

PLANET est une source en ligne globale et intégrée de services d'enregistrement, d'évaluation, de cartes et d'information sur les biens réels, permettant à l'utilisateur de conclure rapidement et efficacement des transactions foncières sur la base d'informations exactes. Les nouveaux outils de PLANET donnent au personnel de SNB affecté aux biens réels, aux entreprises, aux professionnels et au public l'accès en ligne à une information à jour sur la propriété des biens réels, les cartes foncières et les évaluations foncières à l'échelle de la province.

De nouveaux fureteurs pour cartes foncières ont été mis en service en mai 2004 et offrent l'orthophoto et les couches topographiques de fond pour l'information foncière. La Gazette foncière, qui est un référentiel contenant des avis fonciers permanents et temporaires et des renseignements connexes, a également été lancée pour fournir aux ministères, aux municipalités et aux services d'urbanisme les outils en ligne nécessaires pour afficher et maintenir les avis concernant les parcelles de terrain.

Le système permet également de consulter en ligne les images de tous les documents et plans enregistrés depuis juin 2002, les images de la plupart des plans historiques et certains documents qui appuient l'information relative aux titres fonciers.

Registre des biens personnels

Le registre des biens personnels, aussi appelé le réseau d'enregistrement des biens personnels (RENBIP), est un service primé d'enregistrement informatique pour l'ensemble de la province qui permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamations concernant les biens personnels, comme les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles.

Les établissements financiers et le public en général peuvent utiliser le registre des biens personnels pour enregistrer facilement un intérêt dans des biens personnels. Le registre offre un système de guichet unique donnant accès aux renseignements publics sur les biens personnels et permet de vérifier sans peine si des sûretés grèvent le produit offert.

Il y a deux façons de faire des recherches dans le registre des biens personnels. Le public peut avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en son nom ou, depuis mai 2005, il peut chercher lui-même dans ce registre au moyen du service Clic-privilège. Cette nouvelle option en ligne permet à quiconque de faire une recherche dans le registre des biens personnels en inscrivant simplement le numéro de série du bien cherché. Ce service, qui a mérité un prix, a été élaboré en collaboration entre les quatre provinces de l'Atlantique en partenariat avec Unisys Canada. Le registre est ainsi plus accessible et offre en

conséquence une meilleure protection aux consommateurs qui achètent des biens usagés.

Durant l'année, 123 274 biens ont été enregistrés, comparativement à 133 049 l'année précédente. Ces enregistrements représentent des revenus de 3,2 millions de dollars, comparativement à 2,8 million de dollars l'année précédente. Le nombre de recherches a augmenté de 45 701 à 46 546 et a généré des revenus de 283 043 $, comparativement à 228 405 $ en 2003-2004.

Registre des affaires corporatives

Les affaires corporatives regroupent les corporations et les organisations à but non lucratif ayant leur siège social au Nouveau-Brunswick et enregistrent les partenariats et les raisons sociales des entreprises individuelles et des sociétés en nom collectif. De plus, les corporations et les entreprises extra-provinciales qui font affaire au Nouveau-Brunswick doivent normalement s'enregistrer auprès des Affaires corporatives. Les Affaires corporatives fournissent au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif, et sur les entités commerciales non constituées.

Des renseignements sur plus de 144 000 entreprises et compagnies à but non lucratif passées et présentes sont accessibles par Internet. Le public a effectué plus de 373 000 recherches dans la base de données, une augmentation de 29 % par rapport à l'exercice financier précédent. Environ 25 000 demandes de renseignements par téléphone ont été traitées.

Voici les derniers faits saillants :

- Grâce à des modifications à la *Loi sur les sociétés en commandite* et à la *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des appellations commerciales* la signature du registraire peut être imprimée, estampillée ou reproduite mécaniquement. Ces modifications et les dispositions actuelles de la *Loi sur les opérations électroniques* permettent au registraire de délivrer des certificats sous forme électronique.
- Des modifications à la *Loi sur les corporations commerciales* ont modernisé les procédures suivies pour la délivrance de certificats de constitution en corporation et d'autres documents aussi bien sur papier que sous forme électronique. De plus, le paragraphe 124(2) de la même loi a été modifié pour faciliter le dépôt des documents de fusion et la délivrance des certificats de fusion pertinents.
- Le registre des affaires corporatives attribue le numéro d'entreprise (NE) du Nouveau-Brunswick dans le cadre du processus de constitution en corporation et d'enregistrement. Le NE est un identificateur commun unique qui s'applique aux services provinciaux, fédéraux et municipaux.

  À compter d'avril 2004, des programmes additionnels ont été inclus dans l'utilisation intégrée du NE. Ces programmes sont les suivants :

  Licences et permis du ministère des Finances
  - Licences de détaillant et grossiste de produits du tabac
  - Licences de détaillant et grossiste de carburant
  - Permis visant l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants
  - Cartes d'exemption de taxe sur les carburants

  Ministère de la Sécurité publique
  - Détaillant et distributeur de films et de vidéos
  - Titulaires de permis d'alcool
  - Licences de cours de formation des conducteurs
  - Agences d'enquêtes privées et de services de sécurité

  Plus de 48 500 entreprises néo-brunswickoises ont maintenant reçu leur numéro de compte d'entreprise unique du Nouveau-Brunswick.
- La direction a poursuivi son initiative majeure afin de s'assurer que les organismes enregistrés respectent leur obligation de déposer un rapport annuel conformément à la *Loi sur les corporations commerciales* et à la *Loi sur les compagnies* ou leurs obligations relatives au renouvellement conformément à la *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des appellations commerciales*. Plus de 4 900 organismes enregistrés ont mis leurs affaires à jour dans le cadre de cette initiative.
- La modernisation du registre des affaires corporatives s'est poursuivie et a comporté les améliorations suivantes :
  - Le renouvellement en ligne des appellations commerciales a été mis en service en juillet 2004.
  - Les derniers travaux préparatoires ont été effectués en vue de tenir le registre des affaires corporatives sous forme de dossiers électroniques et d'imagerie plutôt que sur papier et sous forme de microfiches.
  - Des travaux préparatoires ont été effectués pour faciliter le dépôt électronique des statuts de modification et des rapports annuels de corporations extraprovinciales et pour adopter un modèle de perception des droits pour les demandes de recherches en ligne et par téléphone de la base de données du registre des affaires corporatives.

- Les produits déposés électroniquement et leur utilisation continuent de s'élargir. En date du mois de mars 2005, les taux d'utilisation du dépôt électronique étaient les suivants :

  81% des constitutions en corporation commerciale

  42% des enregistrements d'appellations commerciales

  33% des renouvellements d'appellations commerciales

  20% des rapports annuels de corporations commerciales de la province

  64% des demandes de certificats de statut

  Le taux d'utilisation qui a le plus augmenté a été celui des constitutions en corporation commerciale, qui est passé de 36 % en mars 2004 à 81 % en mars 2005.

- Le 8 novembre 2004, la plupart des tarifs des affaires corporatives ont été ajustés pour tenir compte du fait que les droits de publication dans la Gazette royale ont été portés de 10 $ à 12 $. En même temps, bon nombre de tarifs de dépôt imposés aux corporations commerciales ont été ajustés pour tenir compte de la rapidité accrue du service de dépôt ou pour encourager le dépôt en ligne plutôt que sur papier.
- Depuis juillet 2004, les changements de nom de corporation du registre des affaires corporatives ont été graduellement intégrés au registre des biens réels et aux systèmes d'évaluation. SNB a apporté cette amélioration au service pour accroître l'exactitude des renseignements dans ces trois bases de données.

Statistiques tirées du registre des affaires corporatives

Activité	2004-2005	2003-2004
Constitutions	2 491	2 440
Enregistrements	3 052	2 926
Rapports annuels	31 474	29 168
Certificat de statut/Copies certifiées	3 769	3 376

Sondage sur la satisfaction de la clientèle commerciale

SNB a participé au sondage national intitulé *Taking Care of Business* (TCB), parrainée par l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC). Faite à l'aide d'un échantillon représentatif de près de 6 000 entreprises établies dans toutes les provinces et les territoires du Canada (plus de 400 au Nouveau-Brunswick), TCB constitue le plus récent travail de collaboration visant à améliorer les services au monde des affaires et donne aux gestionnaires des services du secteur public une marche à suivre pour améliorer les services.

Taking Care of Business est une étude exploratoire qui examine pour la première fois la prestation des services du gouvernement aux entreprises du point de vue du monde des affaires. Les résultats du sondage montrent que SNB devance les autres gouvernements du pays pour ce qui est de la satisfaction de la clientèle commerciale. La province a obtenu un taux de satisfaction des entreprises de 73 %, l'un des meilleurs au pays, comparativement à un taux de 68 % pour l'ensemble du pays. Les efforts déployés par les Affaires corporatives pour améliorer la prestation des services aux entreprises au cours des dernières années ont contribué à ce taux de satisfaction élevé.

ÉVALUATION FONCIÈRE

Les évaluateurs de Services Nouveau-Brunswick sont chargés de l'évaluation et de la classification de tous les biens réels dans la province. Les services d'évaluation foncière administrent aussi les programmes fiscaux fonciers et veillent à l'équité de l'assiette fiscale, pour les gouvernements municipaux et provinciaux.

Évaluation

La *Loi sur l'évaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur « valeur réelle et véritable », mieux connue comme étant la valeur du marché. La valeur des biens réels est basée sur l'information recueillie à l'occasion de l'inspection des biens, sur l'analyse des coûts de construction et sur les fluctuations du marché immobilier. Les biens réels neufs et les biens vendus au cours de l'année font l'objet d'une inspection sur les lieux, tout comme les biens réels indiqués aux fins d'inspection pendant le programme annuel. Indépendamment de toute inspection, toutes les évaluations de biens réels sont revues chaque année et sont ajustées au besoin.

Services Nouveau-Brunswick établit l'évaluation au 1er janvier de chaque année. Le processus d'évaluation et d'imposition est divisé en trois secteurs :

1. Location, catégorisation et évaluation des biens réels

SNB garde un inventaire de tous les biens réels. Tous les biens réels sont évalués et classés, et leur emplacement dans les diverses autorités fiscales au Nouveau-Brunswick est indiqué.

SNB établit et valide les assiettes fiscales et les communique chaque année au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux en octobre.

2. Établissement du taux d'imposition

Les municipalités déterminent un taux d'imposition qui correspond à leurs besoins financiers, alors que le ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux remplit cette fonction au nom des districts de services locaux (DSL) en consultation avec les comités consultatifs des DSL respectifs. Le ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux approuve les budgets et les taux d'imposition municipaux. Les taux d'imposition sont communiqués au ministère des Finances au cours de la dernière semaine de janvier.

3. Production et envoi des avis d'évaluation et d'impôt

Les avis d'évaluation et d'impôt destinés aux propriétaires de biens évalués sont mis à la poste le 1er mars. Le ministère des Finances calcule l'assiette fiscale, et perçoit l'impôt et les taxes. Les paiements d'impôt foncier peuvent toutefois être effectués à n'importe quel centre de SNB.

Toute personne qui est propriétaire d'un bien réel au Nouveau-Brunswick, qui utilise ou qui occupe un bien de la Couronne (fédérale ou provinciale) ou, dans certaines conditions, qui loue un bien d'un propriétaire privé, reçoit un avis d'évaluation et d'impôt.

Au 31 décembre 2004, 433 725 comptes d'évaluation étaient ouverts dans la province, comparativement à 429 635 l'année précédente. L'augmentation du nombre de comptes d'évaluation est attribuable aux lotissements de terrains et à une augmentation du nombre de condominiums et de maisons mobiles. La valeur imposable en octobre 2004 s'établissait à 35,5 milliards de dollars, soit une augmentation de 2,3 milliard par rapport à l'année précédente.

Renvois et appels concernant les évaluations

Les propriétaires qui estiment que leur évaluation ne correspond pas à la valeur « réelle et véritable » de leur bien peuvent contester l'évaluation dans le cadre du processus de renvoi et d'appel. Le propriétaire peut demander une révision de l'évaluation en remplissant l'avis de renvoi de l'évaluation, intégré à l'avis d'évaluation et d'impôt. Un évaluateur inspectera le bien, passera en revue les préoccupations du propriétaire et rendra une décision écrite indiquant s'il y a lieu de modifier l'évaluation. Les propriétaires peuvent faire appel de la décision auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme.

En 2004, 5 838 propriétaires, soit l'équivalent de 1,35 % de tous les biens, ont demandé une réévaluation, comparativement à 4 369 l'année précédente. Durant cette même période, 240 évaluations (l'équivalent de 0,06 % de tous les biens) ont fait l'objet d'un appel auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme, comparativement à 272 en 2003. Toutefois, 39 appels déposés auprès de cette commission l'année précédente étaient encore en attente d'une décision.

Information sur l'évaluation foncière – Accès en ligne

À la fin du mois de mars 2005, SNB a inauguré l'*Information sur l'évaluation foncière – Accès en ligne*, un nouveau service qui permet à la population néo-brunswickoise d'avoir gratuitement accès en ligne à un nombre limité de renseignements sur les évaluations foncières.

Les recherches peuvent être effectuées de trois façons différentes : avec l'adresse de voirie (rue), avec le numéro de compte du bien (NCB) ou avec le numéro d'identification de la parcelle (NID).

Ce nouveau service fournit de l'information publique sur l'évaluation foncière tout en assurant la protection des renseignements personnels de tous les citoyens en protégeant le nom des propriétaires fonciers. L'information disponible est limitée aux renseignements suivants :

- NCB : Numéro de compte des biens
- Année d'évaluation : Année pour laquelle l'information d'évaluation est déclarée
- Emplacement : Emplacement du bien imposable (adresse)
- Comté : Comté dans lequel se trouve le bien
- Évaluation courante : Valeur de l'évaluation applicable au compte du bien
- Impôt pour l'année en cours : Impôt foncier applicable au compte du bien

- Description du bien : Court texte décrivant les composantes du bien
- Catégorie d'imposition : Niveau de taxation applicable
- Autorité fiscale : Autorité géographique pour l'imposition du bien (municipalité)

Programmes associés à l'impôt foncier

Les services d'évaluation foncière de Services Nouveau-Brunswick sont également responsables de l'administration d'un certain nombre de programmes associés à l'impôt foncier :

Programme de crédit d'impôt applicable aux résidences – Pour les propriétaires visés par une évaluation d'un bien résidentiel qui conservent ce bien comme résidence principale pendant au moins 183 jours dans l'année. En 2004, les crédits d'impôt provinciaux applicables aux résidences ont totalisé 216,9 millions de dollars pour 219 207 biens comparativement à 203,1 millions de dollars pour 216 865 biens en 2003.

Plan d'identification des terres agricoles (PITA) – Pour report de l'impôt exigible sur les terres et les bâtiments agricoles. En 2004, l'impôt foncier a été différé pour environ 163 710 hectares de terres agricoles d'une valeur imposable de 137,4 millions de dollars. Les économies d'impôt différé pour les bâtiments agricoles s'élevaient à 169,5 millions de dollars. Ces reports équivalent à 4,7 millions de dollars d'impôts provinciaux et à environ 277 300 $ d'impôts municipaux (basé sur une valeur d'évaluation totale de 25 212 100 $ pour les biens fonciers et les bâtiments, un taux d'imposition moyen de 1,40 $ et un taux de district de services locaux (DSL) de 0,30 $, donnant ainsi un report de 1,10 $).

Réduction de l'évaluation (PRE) – Le programme de réduction de l'évaluation accorde un allégement fiscal aux organismes de bienfaisance et à but non lucratif. En 2004, des exonérations partielles ont été accordées pour 850 biens (une réduction d'évaluation totale de 135,5 millions de dollars) et 196 ont bénéficié d'une exemption totale dans le cadre du programme (ayant une valeur d'évaluation totale de 21,7 millions de dollars).

Programme d'allocation d'impôt applicable aux résidences – Ce programme accorde au propriétaire, s'il occupe la résidence, une allocation fiscale basée sur un revenu maximal de 20 000 $, jusqu'à concurrence de 200 $. En 2004, des prestations totalisant 5,5 millions de dollars en taxes provinciales ont été accordées à 28 065 propriétaires.

Biens réels exempts d'impôts provinciaux – Trois secteurs de l'infrastructure de transports (grands ports de marchandises, aéroports agréés et emprises ferroviaires), de même que les réservoirs et tuyaux de pétrole brut, sont exemptés d'impôts fonciers provinciaux en vertu de la loi. Pour 2004, un total de 276 biens réels d'une valeur d'évaluation totale de 148,1 millions de dollars ont été exemptés de 3,2 millions de dollars d'impôts fonciers provinciaux.

Biens réels exempts d'impôts – La loi prévoit également que certains biens réels, en plus de ceux qui sont totalement exempts en vertu du programme PRE, sont exempts d'impôt foncier (notamment les églises, les sociétés historiques et littéraires ainsi que les services volontaires d'incendie en milieu rural). Pour 2004, un total de 6 631 biens réels (6 827 biens exempts moins les 196 visés par le programme PRE) d'une valeur d'évaluation totale de 1,1 milliard ont été exemptés de 21,1 millions de dollars d'impôts provinciaux.

Biens fédéraux (évaluation, législation et appel) – Le gouvernement fédéral verse des paiements de nature discrétionnaire au lieu de payer des impôts fonciers. La mesure fédérale applicable est la *Loi sur les paiements versés en remplacement d'impôts*. En mars de chaque année d'imposition, le ministère des Finances envoie une demande de paiement au gouvernement fédéral. Le gouvernement fédéral retourne ensuite un calendrier des paiements final, y compris des calculs relatifs à l'évaluation et au classement. Les appels à l'encontre des valeurs d'évaluation, fondés sur le montant des paiements reçus, sont déposés auprès du comité consultatif sur le règlement des différents, constitué par le gouvernement fédéral. À la fin de l'année 2004, la valeur d'évaluation totale de l'inventaire de ces biens fédéral était de 584,7 millions de dollars. Cette valeur totale a rapporté 11,7 millions de dollars en impôt provincial et 9,2 millions de dollars en impôt municipal.

Valeur évaluée totale

La valeur évaluée totale de tous les biens réels a augmenté de 2,3 milliard de dollars ou de 6,8 % par rapport à 2003. Cette hausse de 6,8 % était attribuable à la nouvelle construction (2,1 %), à la réévaluation des biens d'après une analyse du marché et des coûts (4,2 %) ainsi qu'à d'autres activités dans le cadre d'un programme de travail, telles que des inspections de biens et des projets spéciaux (0,5 %).

Mesures de rendement des évaluations

La plus importante responsabilité des évaluateurs consiste à estimer la valeur marchande des biens conformément à des exigences législatives. L'exactitude des appréciations effectuées aux fins de l'évaluation intéresse non seulement les évaluateurs, mais aussi les autorités fiscales, les propriétaires et les élus qui représentent ces derniers.

Les études de ratios constituent un moyen d'évaluer l'exactitude des évaluations. Cette dernière désigne le degré de correspondance entre l'évaluation des biens et leur valeur marchande, défini par les normes professionnelles et les lois provinciales. Une étude de ratios compare les évaluations aux indicateurs de valeur marchande tels que les ventes de biens.

Les renseignements suivants constituent les indicateurs de rendement des évaluations et des ventes pour l'année 2004. Les trois indicateurs utilisés sont :

1. le rapport évaluation-vente,
2. les coefficients de dispersion,
3. l'écart en fonction du prix.

Pour mesurer la qualité, on se concentre sur deux genres de biens : les maisons résidentielles à un seul logement et sans terrain additionnel, et les biens commerciaux sans terrain additionnel.

Le rapport évaluation-vente est la valeur d'évaluation divisée par le prix de vente. Les normes acceptables se situent entre 90 % et 110 %. Le rapport optimal est de 100 %.

Le coefficient de dispersion est l'écart moyen d'un groupe de nombres de ventes de biens par rapport à la médiane, exprimé en pourcentage de la médiane. Les valeurs acceptables se situent entre 10 et 20. En général, un coefficient de dispersion inférieur à 10 est considéré excellent.

L'écart en fonction du prix est une mesure de l'égalité verticale des rapports évaluation-vente. Il sert d'indicateur de la qualité de l'évaluation pour les biens de catégories de prix différentes, c'est-à-dire est-ce que les biens de valeur moindre sont évalués à une proportion plus élevée ou plus faible de leur valeur marchande que les biens de valeur élevée, ou vice versa? On calcule le ratio d'écart en fonction du prix en divisant la moyenne des rapports évaluation-vente par la moyenne pondérée. Le ratio optimal est de 1,00 ou 100 %. Un ratio supérieur à 1,00 indique que les biens de valeur plus faible sont évalués à une plus forte proportion de leur valeur marchande que les biens de valeur plus élevée; on parle alors d'évaluation régressive. Un ratio inférieur à 1,00 indique le contraire : les biens de valeur plus élevée sont évalués à une plus forte proportion de leur valeur marchande que les biens de valeur plus faible; on parle alors d'évaluation progressive.

Le tableau suivant indique le rapport évaluation-vente, le coefficient de dispersion et l'écart en fonction du prix, soit les indicateurs de rendement des évaluations et des ventes de SNB, pour l'année 2004 et les trois années précédentes.

Indicateurs de rendement des évaluations et des ventes

	Rapport évaluation-vente		Coefficient de dispersion		Écart en fonction du prix	
	Rés.	Comm.	Rés.	Comm.	Rés.	Comm.
Normes internationales	**0,90-1,10**	**0,90-1,10**	**10-15**	**20**	**0,90-1,03**	**0,90-1,03**
2004	0,95	0,88	10,6	17,7	1,017	1,048
2003	0,94	0,89	10,8	17,9	1,019	1,051
2002	0,94	0,93	10,1	15,9	1,018	1,006
2001	0,95	0,93	10,2	17,5	1,020	1,033

INFRASTRUCTURE DE L'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE

Arpentage

Services Nouveau-Brunswick maintient un réseau géodésique à grande précision basé sur le GPS. Ces services sont indispensables pour de nombreux ministères provinciaux ainsi que pour les particuliers et les entreprises qui gèrent de l'information foncière et ont besoin de géoréférencer leur coordonnées.

Le réseau géodésique est une infrastructure utilisée par les arpenteurs géomètres, les ingénieurs et les gestionnaires fonciers afin de référer à des données géographiques à l'aide d'un système normalisé de coordonnées. Ce réseau comprend 142 repères et offre un réseau terrestre de points de contrôle d'une précision exceptionnelle. Ceci permet aux données recueillies d'être combinées à d'autres données obtenues selon les mêmes normes.

Services Nouveau-Brunswick renforce ce réseau terrestre en introduisant une série de stations GPS qui fonctionnent constamment (stations de contrôle actif). Ces observations seront accessibles sur le site Web de SNB. En 2004-2005, les données d'un site maintenu par Ressources naturelles Canada à Fredericton ont été rendues accessibles par l'entremise de SNB. Le réseau élargira le bassin des utilisateurs de façon à inclure surtout les industries forestière et minière. L'objectif consiste à installer six stations de contrôle actif additionnelles au cours des trois prochains exercices financiers.

En juin 2004, à la suite de consultations avec les principaux intervenants, la zone d'arpentage intégré, qui était en vigueur à Saint John depuis 1973, a été abolie. Les intervenants ont convenu que l'initiative pouvait prendre fin parce que ses avantages ont été solidement établis au fil des années de coordination de l'activité d'arpentage à Saint John.

Condominiums

Services Nouveau-Brunswick a également entrepris une série de séances d'information à l'intention des avocats et des arpenteurs concernant la *Loi sur les condominiums*. Ces séances avaient pour objectif de relever les principaux problèmes relatifs aux condominiums.

Confirmation du bornage

Service Nouveau-Brunswick est chargée de l'application de la *Loi sur la confirmation du bornage*. Cette Loi offre aux propriétaires fonciers un processus moins coûteux de résolution de dispute de limites que d'entamer une action judiciaire. Depuis le début en 1997, sept décisions ont été rendues. Trois ont été portées à la Cour du Banc de la Reine et deux à la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick et toutes les décisions originales ont été maintenues.

Cartographie topographique

Les fichiers topographiques contiennent de l'information de base sur les terrains, y compris les routes, les cours d'eau, les limites administratives, la couverture végétale, les services d'utilité publique, les bâtiments et les structures. Les cartes topographiques sont disponibles sur support numérique pour l'ensemble de la province. L'information est mise à jour au besoin.

Réseau routier du Nouveau-Brunswick

Un fichier du réseau routier provincial existe depuis 1996 et la deuxième mise à jour de ce fichier est en cours. En 2004-2005, une évaluation des besoins des usagers a été effectuée et a abouti à une révision des spécifications et à une stratégie d'avenir.

Les plans prévoient que la mise à jour sera terminée pendant l'exercice financier 2006-2007 en fonction du réseau routier du ministère des Transports.

Base de données orthophotographiques numériques en couleur

La base de données orthophotographiques numériques en couleur est une série d'images informatisées créée par l'intégration de photos aériennes numériques après suppression de la distorsion. Il en résulte une image photographique sans distorsion. Ce projet pluriannuel à plusieurs phases a démarré en 1996.

En 2004-2005, une superficie additionnelle équivalant à 31 % de la province a été ajoutée, de sorte que la superficie totale terminée est de 68 %. Il est prévu que le reste sera terminé pendant l'exercice financier 2007.

Base de données des régions administratives

Les organismes gouvernementaux et ministères effectuent leur travail en plaçant leur personnel à la grandeur de la province. Ils sont subdivisés en juridictions qu'il est possible de cartographier. Mentionnons entre autres les limites des municipalités et des districts de services locaux, les terres de la Couronne et les limites électorales.

Le lancement d'une nouvelle base de données des régions administratives, qui comprend les limites et les index de 26 territoires administratifs, a eu lieu en 2004-2005. La base de données en est maintenant à l'étape de la tenue à jour, et d'autres limites seront ajoutées au besoin. Les limites administratives ont été rendues accessibles sans frais en divers formats sur le site Web de SNB.

Infrastructure de cartographie

SNB doit également mettre ses produits topographiques à la disposition des utilisateurs intéressés. En novembre 2004, SNB a ajouté une section sur l'information et les cartes géographiques à SNB en ligne, son portail Internet. De concert avec l'initiative GéoConnexions du gouvernement fédéral visant à rendre plus accessible au public l'information géographique et topographique, SNB en ligne offre maintenant la possibilité de télécharger sans frais des fichiers des bases de données topographiques numériques, de régions administratives, d'orthophotocartes couleur électroniques ainsi que les cartes de l'*Atlas du Nouveau-Brunswick*.

Cartographie

En plus de la série de produits numériques, la corporation prépare directement, ou en collaboration avec d'autres, divers produits de cartes thématiques dérivés de ses bases de données topographiques et géographiques.

Un de ces produits est l'*Atlas du Nouveau-Brunswick* – un recueil de cartes de la province contenant de l'information géographique.

BILAN DU plan d'affaires

Le présent sommaire rend compte des progrès réalisés par Services Nouveau-Brunswick en ce qui a trait à son plan d'affaires de 2004-2005.

Principal secteur de résultats : ventes et recettes

Services Nouveau-Brunswick doit constamment accroître le nombre et la portée des services offerts au nom de tous les niveaux de gouvernement. Puisque la corporation fonctionne selon un modèle commercial, elle exige une rémunération appropriée pour ses services et pour l'utilisation de ses propriétés intellectuelles et de ses développements de systèmes.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Accroître le nombre de services offerts par Services Nouveau-Brunswick	• Le nombre de services publics offerts aux citoyens est passé de 197 (en 2003-2004) à 270.
2. Vendre les propriétés intellectuelles de Services Nouveau-Brunswick	• SNB a perçu 170 850 $ en droits de licence par le biais de la vente de gBIZ au Suffolk County Council (gouvernement du comté de Suffolk) au Royaume-Uni. • Des services d'experts-conseils ont été fournis à Suffolk, au Royaume-Uni, afin d'aider Customer Service Direct Limited à mettre en oeuvre le logiciel gBiz et à implanter son nouveau réseau de services. Cette initiative nous a permis de réaliser des revenus de 169 744 $. • Un protocole d'entente a été signé avec la province de Québec pour l'utilisation de notre propriété intellectuelle et pour la prestation de services d'experts-conseils. Cette initiative nous a permis de réaliser des revenus de 47 275 $. • SNB a présenté son modèle et sa capacité de consultation à 16 administrations publiques.
3. Améliorer la rentabilité	• SNB a réalisé des revenus de 780 145 $ pour l'année se terminant le 31 mars 2005, ce qui est comparable aux revenus nets de 785 699 $ réalisés l'an dernier.

Principal secteur de résultats : marketing et communications

Le nom et la marque de Services Nouveau-Brunswick doivent être reconnus immédiatement, dans la province et ailleurs, comme un chef de file dans la prestation de services à guichet unique. Pour accroître ses recettes de vente de propriétés intellectuelles, Services Nouveau-Brunswick doit continuer d'appuyer les efforts de vente de ses partenaires d'affaires.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Accroître la confiance envers les services de Services Nouveau-Brunswick et leur utilisation	• SNB a entrepris un exercice exhaustif de vérification de marque dans le but de déterminer les forces et les faiblesses de son image de marque et de faire des recommandations en vue de son renforcement. • Le total des transactions pour les quatre secteurs d'activités de la corporation en 2004-2005 s'élève à 5,1 millions, en comparaison aux 4,5 millions rapportés en 2003-2004.

plan d'affaires

Le présent sommaire rend compte des progrès réalisés par Services Nouveau-Brunswick en ce qui a trait à son plan d'affaires de 2004-2005.

Principal secteur de résultats : ventes et recettes

Services Nouveau-Brunswick doit constamment accroître le nombre et la portée des services offerts au nom de tous les niveaux de gouvernement. Puisque la corporation fonctionne selon un modèle commercial, elle exige une rémunération appropriée pour ses services et pour l'utilisation de ses propriétés intellectuelles et de ses développements de systèmes.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Accroître le nombre de services offerts par Services Nouveau-Brunswick	• Le nombre de services publics offerts aux citoyens est passé de 197 (en 2003-2004) à 270.
2. Vendre les propriétés intellectuelles de Services Nouveau-Brunswick	• SNB a perçu 170 850 $ en droits de licence par le biais de la vente de gBIZ au Suffolk County Council (gouvernement du comté de Suffolk) au Royaume-Uni. • Des services d'experts-conseils ont été fournis à Suffolk, au Royaume-Uni, afin d'aider Customer Service Direct Limited à mettre en oeuvre le logiciel gBiz et à implanter son nouveau réseau de services. Cette initiative nous a permis de réaliser des revenus de 169 744 $. • Un protocole d'entente a été signé avec la province de Québec pour l'utilisation de notre propriété intellectuelle et pour la prestation de services d'experts-conseils. Cette initiative nous a permis de réaliser des revenus de 47 275 $. • SNB a présenté son modèle et sa capacité de consultation à 16 administrations publiques.
3. Améliorer la rentabilité	• SNB a réalisé des revenus de 780 145 $ pour l'année se terminant le 31 mars 2005, ce qui est comparable aux revenus nets de 785 699 $ réalisés l'an dernier.

Principal secteur de résultats : marketing et communications

Le nom et la marque de Services Nouveau-Brunswick doivent être reconnus immédiatement, dans la province et ailleurs, comme un chef de file dans la prestation de services à guichet unique. Pour accroître ses recettes de vente de propriétés intellectuelles, Services Nouveau-Brunswick doit continuer d'appuyer les efforts de vente de ses partenaires d'affaires.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Accroître la confiance envers les services de Services Nouveau-Brunswick et leur utilisation	• SNB a entrepris un exercice exhaustif de vérification de marque dans le but de déterminer les forces et les faiblesses de son image de marque et de faire des recommandations en vue de son renforcement. • Le total des transactions pour les quatre secteurs d'activités de la corporation en 2004-2005 s'élève à 5.1 millions, en comparaison aux 4.5 millions rapportés en 2003-2004.

2. Appuyer les efforts de vente des partenaires du secteur privé	• Un inventaire des experts-conseils employés par Services Nouveau-Brunswick a été réalisé pour aider nos partenaires commerciaux à optimiser leurs ventes. • Des membres du personnel de SNB ont accompagné les représentants de CGI, d'Unisys et de CARIS à des réunions de ventes au Canada, aux États-Unis et au Mexique. • SNB a accueilli 15 délégations nationales et internationales, de concert avec des partenaires du secteur privé.

Principal secteur de résultats : service de qualité

La réussite de Services Nouveau-Brunswick est attribuable à la prestation de services de qualité supérieure aux particuliers et aux entreprises. La poursuite de nos succès dépendra du maintien du plus haut niveau de satisfaction de notre clientèle et de l'offre de services de qualité qui répondent à ses besoins.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Offrir un niveau élevé de satisfaction à l'égard de nos services	• SNB a participé à un sondage national intitulé *Taking Care of Business*. Les résultats de ce sondage exploratoire révèlent que les services de SNB sont bien cotés auprès des entreprises et que SNB se situe au premier plan en ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle commerciale. La province a obtenu un taux de satisfaction de 73 % par rapport au taux national de 68 %.
2. Effectuer des évaluations justes et transparentes	• La corporation a amélioré sa transparence grâce à l'élaboration d'un outil en ligne qui offre un accès anonyme aux données d'évaluation des biens réels. • En ce qui concerne les évaluations équitables (voir le tableau des indicateurs de rendement des évaluations et des ventes en 2004), les normes établies par l'International Association of Assessing Officers relativement au rapport évaluation-vente, aux coefficients de dispersion et à l'écart en fonction du prix ont été atteintes pour les biens résidentiels, même s'il y a eu augmentation des activités de ce marché. Le grand nombre de ventes résidentielles nous a permis de recueillir suffisamment de renseignements sur les divers marchés résidentiels et le processus d'évaluation de masse nous a permis d'établir des valeurs résidentielles. • Les normes relatives aux biens commerciaux n'ont pas été atteintes. Le nombre de ventes est très faible en comparaison avec le nombre de ventes résidentielles et la grande majorité de ces ventes révèle un changement dans l'utilisation de ces biens. Ce genre de biens ne constitue pas un marché homogène, contrairement au secteur résidentiel. Par conséquent, il n'est pas possible d'effectuer une évaluation de masse pour établir les valeurs de ce genre de biens.
3. Assurer un accès facile aux services aux entreprises	• Nous avons ajouté le renouvellement en ligne des appellations commerciales au site du registre des affaires corporatives. • Les travaux préparatoires finaux ont été réalisés en vue de remplacer les dossiers en papier et sur microfiches du registre des affaires corporatives par des dossiers électroniques et par l'imagerie électronique. • Les travaux préparatoires ont été réalisés en vue de faciliter le dépôt électronique des statuts de modification et des rapports annuels des corporations extraprovinciales, et pour adopter un modèle de perception de droits pour les demandes de recherche en ligne et par téléphone de la base de données du registre des affaires corporatives.

Principal secteur de résultats : innovation et eNB

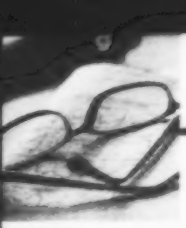
L'innovation a été jusqu'ici le gage de la réussite de Services Nouveau-Brunswick. Nous devons nous concentrer sur de nouvelles réorganisations et sur l'exploitation de technologies additionnelles pour fournir plus de services électroniques et accroître l'efficacité des processus administratifs qui soutiennent ces services. Nous devons également promouvoir le transfert à Services Nouveau-Brunswick de certaines fonctions qui appartiennent actuellement aux ministères.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Créer des registres avant-gardistes	• Nous avons poursuivi la modernisation du registre des affaires corporatives. • Nous avons amélioré le système PLANET pour offrir des photos aériennes de biens en ligne. • Nous avons mis en œuvre un service en ligne appelé Clic-privilège pour le registre des biens personnels. • Nous avons inauguré la Gazette foncière.
2. Favoriser la réduction des formalités administratives et fournir aux entreprises des services améliorés	• Nous avons terminé les travaux préliminaires relativement au projet de guichet unique pour la délivrance des permis de construction. Un formulaire de demande est maintenant à l'essai. • Nous avons conclu une entente avec Ressources naturelles Canada en vue d'améliorer la capacité de positionnement par GPS de la province grâce à l'établissement d'un nouveau poste de contrôle actif à Fredericton. • Nous avons publié le premier rapport d'étape du plan d'action d'eNB et nous avons entrepris la préparation du deuxième plan d'action d'eNB.
3. Être un chef de file reconnu en matière d'engagement des citoyens	• Deux protocoles d'entente relatifs à l'engagement des citoyens ont été signés : un avec la Napier University, en Écosse, et un avec le Suffolk County Council (gouvernement du comté de Suffolk), en Angleterre • Nous avons élaboré une trousse de sondage qui sera utilisée pour engager les citoyens. • Une trousse de sondage est mise à l'essai, à titre de projet pilote, par le ministère du Tourisme et des Parcs.
4. Fournir de façon efficace les services du gouvernement	• Nous avons élaboré le cadre de référence visant la création d'une stratégie en ce qui concerne les activités d'arpentage et de cartographie au gouvernement du Nouveau-Brunswick. • Nous avons débuté les travaux préparatoires du projet de base de données sur les adresses de voirie.

Principal secteur de résultats : efficacité de l'organisation

Services Nouveau-Brunswick a besoin d'un ensemble de politiques, de procédures et d'outils pour assurer l'utilisation efficace de son information ainsi que de ses ressources financières et humaines. Son personnel a besoin des compétences et des outils nécessaires pour fournir au public des services de qualité. La corporation doit aussi élaborer des orientations stratégiques et des plans d'action qui amélioreront l'efficacité.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Accroître l'efficacité des communications internes	• Le président a présenté le plan d'affaires 2004-2007 à tout le personnel de SNB. • Le groupe des cadres et des hauts dirigeants a tenu des réunions sur la vision de la corporation et la planification.



	• Nous avons mis en place un bulletin interne visant à tenir le personnel au courant des enjeux clés de la corporation. • Nous avons terminé le projet de réorganisation et d'indexation des politiques de la corporation sur le site intranet de SNB.
2. Veiller à avoir les personnes qui conviennent aux emplois et à leur fournir les bons outils	• Une stratégie de gestion des ressources humaines est en voie d'élaboration.
3. Fonctionner comme une entreprise	• Nous avons mis en oeuvre un modèle et un processus de planification des affaires. • Nous avons élaboré un modèle de gouvernance de l'approbation des projets.

ÉTATS financiers

DISCUSSION ET ANALYSE DE LA DIRECTION

Services Nouveau-Brunswick vient tout juste de terminer sa quinzième année consécutive de rentabilité. Son conseil d'administration est mandaté par la loi pour gérer les affaires de la corporation sur une base commerciale selon des pratiques commerciales saines (*Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, article 7(3)). La corporation suit donc des principes comptables commerciaux généralement acceptés (PCGR canadiens) qui reflètent la valeur de ses investissements précédents et qui rapprochent de façon appropriée les charges aux revenus actuels.

En 2004, le conseil a pris des mesures pour renforcer sa surveillance financière en modifiant les règlements administratifs de la corporation afin d'exiger que tous les membres du comité de vérification soient des administrateurs indépendants. Auparavant, le président était membre d'office du comité, mais il avait pris l'habitude de s'en absenter; les discussions avaient lieu uniquement avec les vérificateurs externes. La modification des règlements administratifs renforcera davantage l'indépendance du comité de vérification.

La direction est heureuse de commenter les résultats financiers de l'exercice se terminant le 31 mars 2005. Ce compte rendu souligne les aspects importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de douze mois couverte par les états proprement dits. En bref, il met l'accent sur la force du bilan de Services Nouveau-Brunswick et la poursuite de sa gestion prudente des revenus et des charges.

Bilan

Encaisse

Au 31 mars 2005, Services Nouveau-Brunswick avait une encaisse et des investissements à court terme de 17,0 millions de dollars, une hausse de 8,5 million de dollars par rapport à son solde de l'année dernière qui se chiffrait à 8,5 millions de dollars. La majeure partie de l'augmentation est attribuable à la réception du financement provincial pour le premier trimestre de 2005-2006 juste avant le 31 mars 2005. Des détails additionnels sur les mouvements de l'encaisse sont donnés dans l'état des flux de trésorerie.

Les fonds de roulement, c'est-à-dire les actifs actuels moins les dettes, s'élevaient à 7,8 millions de dollars au 31 mars 2005, comparativement à 5,2 millions de dollars l'année précédente.

L'encaisse supérieure aux besoins de fonctionnement immédiats peut être investie dans des instruments monétaires à court terme (un an ou moins) sans risque. La direction de la trésorerie du ministère des Finances gère les placements à court terme en notre nom. L'excédent des fonds de roulement peut servir aux investissements de capitaux dans de nouveaux systèmes et services afin de répondre aux besoins des particuliers et des entreprises du Nouveau-Brunswick.

Encaisse au nom des partenaires

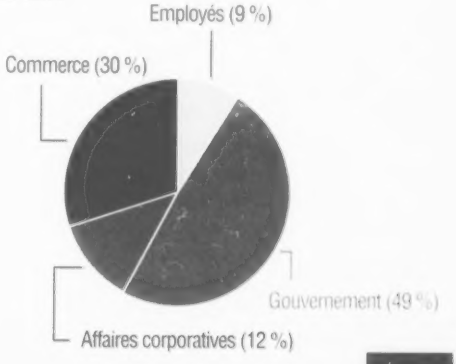
Une partie importante des activités de Services Nouveau-Brunswick consiste à percevoir des paiements au nom de ministères de la province, des municipalités et des services publics. Une somme totale de 401 millions de dollars a été perçue auprès des particuliers et des entreprises en 2004-2005 et remise aux partenaires pour qui nous offrons des services. Les fonds ont été recueillis dans un compte consolidé puis distribués quotidiennement aux partenaires par transfert électronique de fonds (TEF). Le montant de fonds en transit au 31 mars 2005 était de 11,6 millions de dollars (8,6 millions de dollars au 31 mars 2004). Ce montant est indiqué séparément des propres fonds de Services Nouveau-Brunswick dans le bilan, compensant ainsi le montant des avoirs et des dettes.

Encaisse d'assurance des titres fonciers

Depuis l'entrée en vigueur de la garantie des titres fonciers en 2000, le montant accumulé pour l'assurance des titres fonciers a atteint 1,7 million, soit une augmentation de 0,5 million pendant l'année terminée le 31 mars 2005. Ce montant est porté au bilan à part des autres fonds. (Voir les explications sur l'assurance des titres fonciers.)

Comptes débiteurs

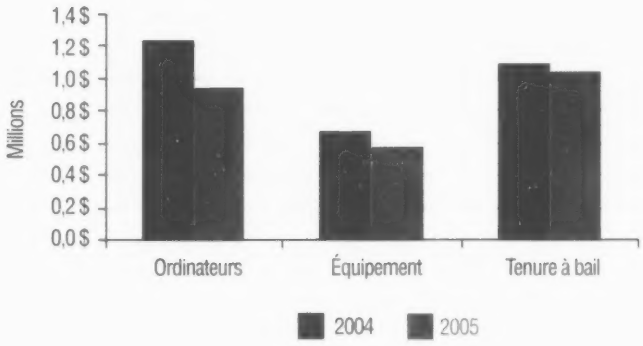
Les comptes débiteurs au 31 mars 2005 s'élevaient à 2,0 millions de dollars, comparativement à 1,6 million de dollars l'année dernière. Les comptes débiteurs se composent comme suit :



- Les activités commerciales ordinaires et les comptes débiteurs de la province du Nouveau-Brunswick ont augmenté en raison d'une hausse du volume d'affaires et du rythme de facturation. De plus, un compte débiteur de 33 000 $ est attribuable à des travaux de consultation effectués par les membres du personnel. En raison de la nature de ces comptes, le danger de ne pas percevoir les créances est faible. La plupart des clients profitent de notre service automatisé de transfert quotidien de fonds, qui permet de régler les comptes en deux jours ouvrables. D'autres sommes sont exigibles des gouvernements et des partenaires commerciaux habituels.

Équipement

Au 31 mars 2005, Services Nouveau-Brunswick détenait des immobilisations de 2,6 millions de dollars, moins l'amortissement cumulé. Ce montant a diminué de 0,4 million par rapport au solde de 3,0 millions de dollars enregistré le 31 mars 2004. De nouveaux ajouts d'une valeur de 0,6 million ont été compensés par un amortissement de 1,0 million. Les éléments d'immobilisation nette ont été les suivants :



La diminution est attribuable à un rythme d'investissement en nouvelles immobilisations plus lent qu'au cours des années antérieures.

Développement de systèmes

Services Nouveau-Brunswick investit généreusement dans de nouveaux systèmes en vue d'atteindre son objectif d'offrir des services en ligne. Les initiatives de développement sont évaluées à l'aide d'un modèle d'établissement des priorités pour la gouvernance des projets et supervisées par le comité de développement du conseil d'administration.

Le montant non amorti lié au développement de systèmes est passé à 16,2 millions de dollars au 31 mars 2005, une diminution de 1,4 million de dollars par rapport à l'investissement de 17,6 millions de dollars enregistré l'année dernière. On fait de nouveaux ajouts de 1,2 million de dollars au système de gestion des biens fonciers PLANET, au système du registre des entreprises, ainsi qu'à l'infrastructure de la corporation. Ces ajouts ont été contrebalancés par un amortissement de 2,6 millions de dollars des investissements précédents.

Passif

Les comptes payables et les charges à payer de 6,0 millions de dollars sont comparables au solde de l'année dernière qui se chiffrait à 5,9 millions de dollars au 31 mars. Les soldes liés au commerce et à la province du Nouveau-Brunswick résultent du déroulement normal des affaires. La somme de 2,1 millions de dollars liée aux accumulations de salaires et de prestations inclut la masse salariale accrue ainsi que les indemnités futures de congé annuel et de retraite qui ont été accumulées mais pas encore prises.

Fonds d'assurance des titres fonciers

En 2000, Services Nouveau-Brunswick a mis en oeuvre un système de titres fonciers garantis au Nouveau-Brunswick qui assure aux propriétaires la validité de leurs titres fonciers. En vertu du paragraphe 73(1) de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, toute personne ayant subi des dommages en raison de l'exploitation du système a droit d'être indemnisée dans les limites prévues par la loi. Une somme de cinq dollars est perçue pour chaque enregistrement en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier* pour fournir les fonds nécessaires au paiement de tout dommage qui peut être accordé si un titre est défectueux.

La responsabilité de la corporation est contrebalancée par le fait qu'elle peut recouvrer des dommages de l'avocat chargé de l'enregistrement qui a causé le dommage, ou y a contribué de façon substantielle, par la fraude ou la négligence dans le cas des indemnisations payées.

Jusqu'ici, Services Nouveau-Brunswick a perçu 1,7 million de dollars en droits d'assurance et a payé trois petites créances totalisant 25 000 $. Toutefois, notre expérience en matière de titres fonciers est limitée, et des problèmes de titres pourraient surgir avec le temps. La commission commandera en 2005 un nouvel examen actuariel pour réévaluer la contribution actuelle de 5 $ par rapport aux revendications estimatives futures.

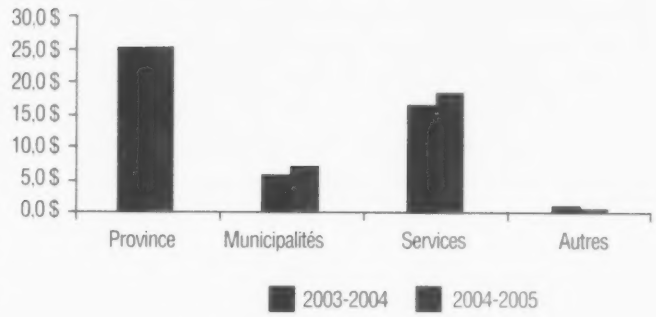
Capitaux propres

L'actif net a dépassé le passif au 31 mars 2005 de 26,6 millions de dollars, une hausse de 0,8 million de dollars par rapport à l'année dernière. Cette augmentation est uniquement attribuable au revenu net pour l'année qui vient tout juste de se terminer. Les capitaux propres comprennent des fonds de roulement de 7,8 millions et des biens immobilisés non amortis de 18,7 millions.

État des résultats

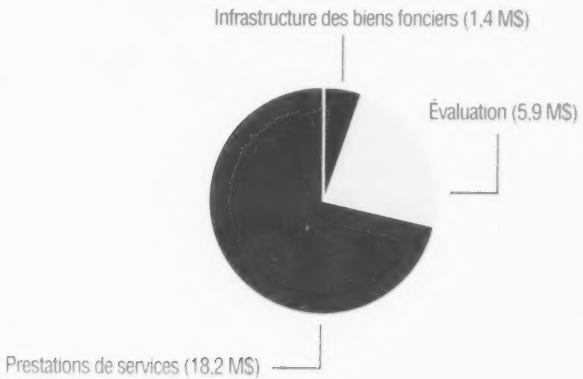
Revenus

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005, les revenus s'établissaient à 50,8 millions de dollars par rapport à 48,9 millions de dollars l'année précédente. Ces revenus ont été obtenus des sources suivantes :



Services provinciaux

Les revenus provinciaux ont augmenté de 0,2 million depuis 2003-2004, passant de 25,3 millions à 25,5 millions en 2004-2005. Le financement versé par la province est un droit couvrant les services fournis en son nom. Il est affecté aux fins suivantes :

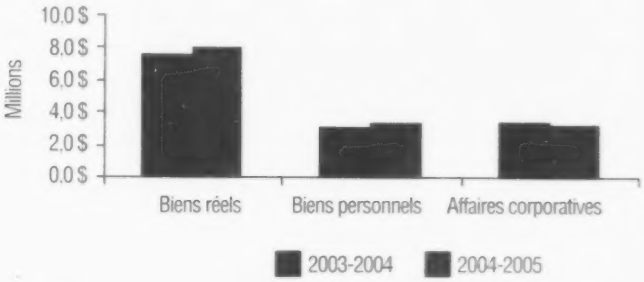


Financement de l'évaluation

Le financement des services d'évaluation est déterminé selon une formule de 0,02 dollar par 100 dollars d'impôt foncier pertinent pour la province, les municipalités et les districts de services locaux (DSL). La part de la province était 5,9 millions de dollars, alors que les municipalités et les districts de services locaux devaient payer 7,0 millions de dollars.

Droits d'enregistrement

Services Nouveau-Brunswick est responsable de trois registres : celui des biens réels, des biens personnels et des affaires corporatives. En raison des bas taux d'intérêt et de la puissance relative de l'économie, l'activité est forte depuis plusieurs années. Le total des droits d'enregistrement s'est élevé à 14,8 millions de dollars pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005, comparativement à 13,9 millions de dollars pour l'année précédente. La hausse de 0,9 million au titre des revenus d'enregistrement comprend des hausses respectives de 0,7 et de 0,4 million pour les biens réels et les biens personnels ainsi qu'une baisse de 0,2 million pour le registre des affaires corporatives.



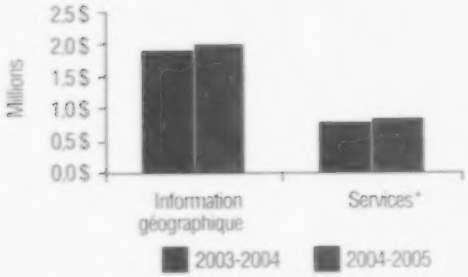
Pendant l'exercice financier 2004-2005, Services Nouveau-Brunswick a obtenu par règlement l'autorisation d'augmenter la plupart des droits d'enregistrement des biens réels et personnels et a renoncé aux droits de dépôt tardif au registre des affaires corporatives. L'incidence de ces facteurs est résumée ci-dessous :

	Incidence du prix	Incidence du volume	Amnistie relative au dépôt tardif	Évolution des revenus
Biens réels	0,55 M	0,15 M	-	0,7 M
Biens personnels	0,62 M	(0,22 M)	-	0,4 M
Registre des affaires corporatives	-	(0,1 M)	(0,1 M)	(0,2 M)
Total	1,17 M	(0,17 M)	(0,1 M)	0,9 M

Produits et services

Les revenues des produits et services se sont élevés à 2,8 millions de dollars pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005 – une augmentation de 0,2 million par rapport à l'année dernière. Ce fait est attribuable en grande partie à un élargissement de la fonction de recherche sur Internet de PLANET et aux hausses de prix qui en découlent. Les droits des services aux nouveaux partenaires commerciaux ont également contribué à l'augmentation.

Le revenu des produits et services provient de deux sources : la vente d'information géographique et la prestation de services à la clientèle au nom des ministères provinciaux et des municipalités.



* Ce montant représente les paiements à SNB pour les services additionnels offerts au nom des ministères, municipalités et autres. Alors que la majorité des services provinciaux sont financés par le biais d'une allocation de fonctionnement gouvernementale qui a été établie au moment de la création de SNB en 1996, ces services sont facturés séparément, en plus de l'allocation de fonctionnement.

Autres revenus

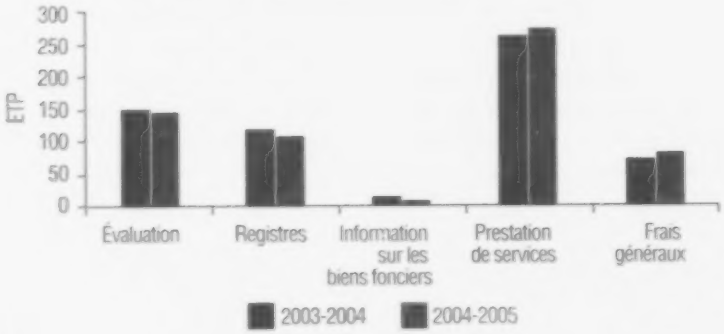
Les autres revenus proviennent des intérêts, des ventes de logiciels et des recouvrements de salaires conformément aux programmes étudiants, incluant les stages, et d'égalité d'accès à l'emploi. La corporation a intensifié ses efforts de vente et de commercialisation pour profiter des avantages de la vente de son expertise et de sa propriété intellectuelle. Les ventes de logiciels et les revenus de consultation se sont chiffrées à 0,4 million en 2004-2005. La majeure partie de ces revenus provient de travaux effectués au Royaume-Uni et au Québec.

Charges

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005, les charges totales s'établissaient à 50,1 millions de dollars par rapport à 48,1 millions de dollars l'année précédente.

Salaire et avantages sociaux

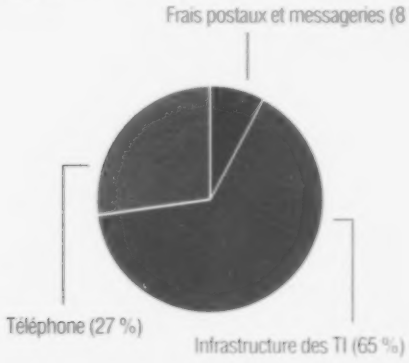
Services Nouveau-Brunswick a employé environ 623 « équivalents temps plein » (ETP) en 2004-2005 et 610 en 2003-2004. Ils étaient répartis dans toute la province et dans les cinq secteurs d'activités ci-dessous :



Les salaires et avantages connexes se sont chiffrés à 30,2 millions pour l'année terminée le 31 mars 2005 et à 28,6 millions pour l'année précédente. L'augmentation de 1,6 million est surtout attribuable à l'inflation ainsi qu'à la dotation de postes vacants et à l'ajout de professionnels en ventes et en marketing à notre équipe du développement des affaires, du marketing et des ventes.

Communications et services informatiques

La corporation a dépensé 4,8 millions de dollars en communications et services informatiques – en hausse de seulement 0,1 million de dollars par rapport à l'année précédente. Trois composantes font partie de cette catégorie, notamment :



xwave s'occupe des services de la gestion de l'infrastructure des TI; Aliant offre les services de communication par réseau. Puisque nous sommes de plus en plus dépendants de la prestation électronique des services, le personnel a déployé beaucoup d'efforts pour gérer les coûts des TI par l'entremise de la consolidation du serveur et en prenant d'autres mesures.

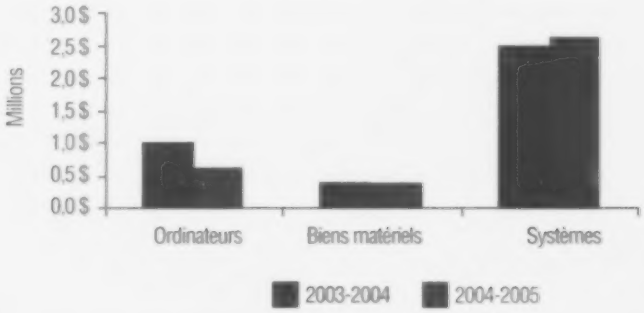
Services d'équipement et locaux

Dans cette catégorie, les charges ont été de 0,5 million de dollars pour les deux dernières années. Les coûts sont ventilés comme suit :

La corporation occupe environ 229 000 pieds carrés dans plus de 40 emplacements à un coût permanent de 3,7 millions de dollars.

Amortissement

Services Nouveau-Brunswick suit les principes comptables (commerciaux) généralement reconnus (PCGR). Les investissements dans les systèmes et l'équipement ayant une durée de vie utile de quatre ans ou plus sont capitalisés au bilan et déduits des revenus avec le temps. L'amortissement est une charge hors caisse. Les frais d'amortissement ont été de 3,7 millions en 2004-2005 comparativement à 3,9 millions l'année précédente.



Services professionnels et bancaires

Dans cette catégorie, les frais ont été de 3,6 millions pour l'année terminée le 31 mars 2005, une augmentation de 0,7 million par rapport à la somme de 2,9 millions l'année précédente. La moitié de l'écart est attribuable à des contrats de cartographie topographique reportés de l'année précédente. Le reste a trait surtout à des projets de mise à jour des systèmes. La corporation continue d'élargir ses systèmes pour rehausser les services à ses clients et à ses partenaires.

Autres charges

Les autres charges, qui ont totalisé 2,7 millions pour l'année terminée le 31 mars 2005 et 2,9 millions l'année précédente, ont été relativement stables d'une année à l'autre dans toutes les catégories, à l'exception des créances irrécouvrables. La diminution est attribuable à la réduction des créances irrécouvrables au titre du registre des affaires corporatives en raison de l'initiative de dissolution des entreprises de la direction des affaires corporatives en 2004-2005.

Perspectives et risques d'entreprise

Nouveau plan d'affaires

Tel qu'indiqué dans ce rapport, le plan d'affaires de Services Nouveau-Brunswick de 2004 à 2007 met l'accent sur les activités des principaux secteurs de résultats suivants :

- Ventes et recettes
- Marketing et communications
- Service de qualité
- Innovation et eNB
- Efficacité de l'organisation

Pour obtenir des exemplaires du plan, communiquez avec Services Nouveau-Brunswick ou visitez SNB en ligne à www.snb.ca.

Risques

Services Nouveau-Brunswick, par l'entremise de son conseil d'administration et de ses hauts dirigeants, est très conscient des risques commerciaux. Cette année, nous avons eu le plaisir de recevoir des fonds du Programme de stages, ce qui a permis d'engager un nouveau diplômé du MBA pour deux ans. Suivant la directive du comité de vérification, celui-ci se concentrera sur l'évaluation et l'amélioration de tous les aspects des risques d'entreprise.

Au fur et à mesure que Services Nouveau-Brunswick augmente sa prestation de services électroniques, elle augmente sa dépendance par rapport à la technologie. Non seulement dépend-elle de ses propres systèmes mais aussi des réseaux et des services de communications tels que les services de vérification de cartes de crédit offerts par des fournisseurs indépendants. La corporation emploie des agents de sécurité pour l'évaluation des risques et utilise les méthodes de pointe pour protéger ses systèmes. Jusqu'à maintenant, elle a eu peu d'interruptions de service. En 2005, Services Nouveau-Brunswick a ajouté un gestionnaire de l'entretien des systèmes afin de superviser le perfectionnement des applications, afin que celles-ci soient maintenues à des niveaux appropriés pour assurer une fiabilité, une sécurité et une pertinence constantes.

Les revenus des registres dépendent en très grande partie des taux d'intérêt et des conditions économiques générales. La différence potentielle entre les conditions favorables et défavorables pour la corporation pourrait se traduire par plusieurs millions de dollars. Il est peu probable qu'un changement d'une ampleur importante se produise rapidement. Toutefois, les revenus sont à des niveaux sans précédent ou presque et présentent des risques de diminution.

Environ la moitié du financement de la corporation provient du gouvernement provincial et représente les frais pour les services fournis au gouvernement. Ce financement est cependant soumis aux pressions budgétaires dont fait face tout le gouvernement. La corporation doit également renégocier son entente de financement des services d'évaluation fournis à la province et aux municipalités.

Services Nouveau-Brunswick est reconnue comme un chef de file mondial dans son domaine d'activité. Le plan d'entreprise actuel prévoit des ressources accrues pour promouvoir les ventes de propriété intellectuelle de la corporation. Le délai de réalisation de ces ventes est considérable, et le succès n'est pas garanti. Il y a un risque que les investissements en ressources de vente additionnelles ne soient pas assez productifs pour compenser l'augmentation des coûts.

Le système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS) utilisé par la division de l'évaluation existe depuis 25 ans et devient quelque peu désuet. L'ordinateur central du ministère de l'Approvisionnements et des Services sur lequel il réside sera mis hors en service à compter de 2007. Services Nouveau-Brunswick ne s'est pas encore vu accorder ni fonds ni financement pour remplacer ce système.

La corporation est assujettie à l'examen des services communs qui est effectué par le bureau du contrôleur au nom de la province du Nouveau-Brunswick. Nous prévoyons que d'importants avantages peuvent s'ensuivre pour la corporation dans la prestation de ses services au nom du gouvernement. Toutefois, l'incidence nette de cet examen sur la corporation ne peut pas encore être déterminée.

Les états financiers suivants ont été révisés par le Comité de vérification de Services Nouveau-Brunswick et approuvés par son conseil d'administration.

ÉTATS FINANCIERS
31 MARS 2005

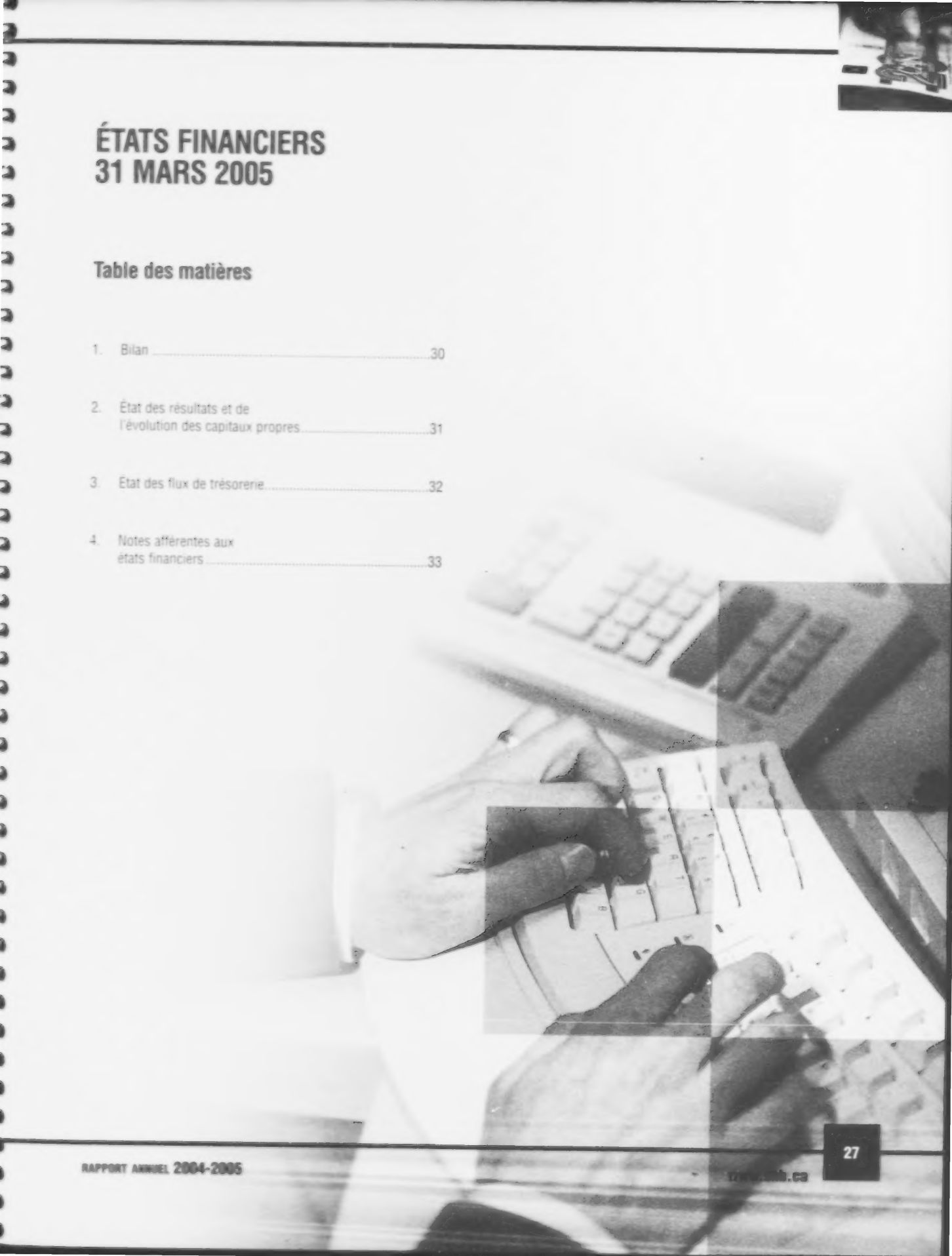
Table des matières

1. Bilan 30

2. État des résultats et de l'évolution des capitaux propres 31

3. État des flux de trésorerie 32

4. Notes afférentes aux états financiers 33



Rapport de la direction

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la société.

La société maintient un système comptable et des contrôles connexes fournissant à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont effectuées et inscrites telles qu'elles sont approuvées, que l'actif est adéquatement protégé et comptabilisé et que les comptes sont fiables pour la préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Le conseil d'administration est chargé d'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration de la société approuve les états financiers ci-joints.

Le président,

Jacques Dubé

La vice-présidente,
services corporatifs,

Carol Macdonald, CA

Fredericton (N.-B.), Canada
Le 27 mai 2005

Rapport des vérificateurs

Aux membres du conseil d'administration,

Nous avons vérifié le bilan de Services Nouveau-Brunswick au 31 mars 2005 et les états des résultats et de l'évolution des capitaux propres et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 mars 2005 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Ernst & Young s.r.l.

Comptables agréés

Saint John (N.-B.), Canada
Le 27 mai 2005

Bilan
Aux 31 mars

ACTIF	2005	2004
ACTIF À COURT TERME		
Espèces et quasi-espèces	16 960 730 $	8 521 384 $
Encaisse au nom des partenaires (note 4)	11 603 186	8 608 977
Espèces associées à l'assurance des titres fonciers (note 2)	1 676 934	1 212 477
Débiteurs (note 5)	2 033 459	1 642 639
Charges payées d'avance	1 239 021	974 453
	33 513 330	20 959 930
ACTIF À LONG TERME		
Matériel (note 6)	2 562 665	3 019 648
Développement de systèmes (notes 2, 6, et 10)	16 180 977	17 625 512
	18 743 642	20 645 160
	52 256 972 $	**41 605 090 $**

PASSIF ET CAPITAUX PROPRES		
PASSIF À COURT TERME		
Créditeurs et charges à payer (note 7)	6 007 733 $	5 931 123 $
Remises payables aux partenaires (note 4)	11 603 186	8 608 977
Financement reporté du gouvernement provincial	6 333 750	-
Revenus comptabilisés d'avance	58 413	55 702
Assurance des titres fonciers (note 8)	1 676 934	1 212 477
	25 680 016	15 808 279
CAPITAUX PROPRES	26 576 956	25 796 811
	52 256 972 $	**41 605 090 $**

Engagements (note 12)
Voir les notes afférentes aux états financiers

La présidente du conseil d'administration,

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy

Le président,

Jacques Dubé

État des résultats et de l'évolution des capitaux propres
Exercices terminés les 31 mars

REVENUS	2005	2004
Services rendus au gouvernement provincial	25 468 806 $	25 271 512 $
Services rendus aux administrations municipales	7 003 558	6 592 455
Droits d'enregistrement	14 756 634	13 892 603
Produits et services	2 762 423	2 573 359
Ventes de logiciels et services d'experts-conseils	397 038	7 400
Intérêts	364 841	453 552
Recouvrement de traitements	91 514	140 665
	50 844 814	**48 931 546**

CHARGES		
Services de personnel	30 224 331	28 635 235
Communications et services informatiques	4 807 290	4 871 879
Services de matériel et de locaux	5 017 106	4 971 508
Amortissement	3 730 850	3 865 292
Services professionnels et bancaires	3 563 033	2 919 757
Déplacements et réunions	1 156 569	1 053 995
Matières et fournitures	786 314	730 857
Mobilier et matériel	470 546	609 234
Divers	308 630	488 090
	50 064 669	**48 145 847**

BÉNÉFICE NET	**780 145**	**785 699**
CAPITAUX PROPRES D'OUVERTURE	**25 796 811**	**25 011 112**
CAPITAUX PROPRES DE FERMETURE	**26 576 956 $**	**25 796 811 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie
Exercices terminés les 31 mars

	2005	2004
Flux de trésorerie liés aux activités :		
De fonctionnement		
Bénéfice net	780 145 $	785 699 $
Amortissement	3 730 850	3 865 292
	4 510 995	4 650 991
Financement reporté du gouvernement provincial	6 333 750	-
Variation du fonds de roulement hors caisse (note 9)	(576 067)	223 778
	10 268 678	**4 874 769**
D'investissement en immobilisations		
Ajouts au matériel	(627 112)	(575 949)
Ajouts au développement de systèmes	(1 202 220)	(3 235 417)
Produit de cession	-	14 802
	(1 829 332)	**(3 796 564)**
Augmentation des espèces	**8 439 346**	**1 078 205**
Espèces et quasi-espèces au début de l'exercice	**8 521 384**	**7 443 179**
Espèces et quasi-espèces à la fin de l'exercice	**16 960 730$**	**8 521 384$**

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes afférentes aux états financiers
Exercice terminé le 31 mars 2005

1. SERVICES NOUVEAU-BRUNSWICK

Services Nouveau-Brunswick est une société de la Couronne non assujettie à l'impôt établie en vertu de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*. Elle a comme mission d'accroître l'accessibilité aux services gouvernementaux et de gérer les renseignements qui font autorité.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Généralités

La société suit les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

Espèces et quasi-espèces

Les espèces et quasi-espèces englobent les fonds en caisse et les instruments financiers à court terme très liquides facilement convertibles en un montant connu d'espèces dont la valeur risque peu de changer. La direction de la société a déclaré séparément des espèces équivalant à l'encaisse au nom des partenaires (note 4) et à la somme accumulée au titre de l'assurance des titres fonciers (note 8).

Instruments financiers

La valeur comptable des instruments financiers de la société correspond approximativement à leur juste valeur marchande, vu leur échéance à court terme et les modalités de crédit habituelles.

Actif à long terme

Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux bases de données, ainsi qu'aux biens matériels dont la valeur est égale ou supérieure à 5 000 $, sont capitalisés et passés directement en charges conformément à la convention relative à l'amortissement.

Revenus

Les revenus sont constatés selon la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuel au registre des sociétés relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir qui n'ont pas été recouvrés sont enregistrés comme des créances douteuses.

Charges de retraite

Les employés de Services Nouveau-Brunswick adhèrent à un régime de retraite interentreprises. Bien qu'il s'agisse d'un régime à prestations déterminées, seules les cotisations de l'exercice en cours sont passées en charges.

Entente relative à l'alliance commerciale avec CGI

Les sommes reçues de CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) en vertu de cette entente (note 10) sont portées en diminution du coût en capital de l'investissement connexe.

Amortissement

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction du coût d'origine sur les périodes suivantes :

Mobilier, bases de données, et systèmes	10 ans
Améliorations locatives	Durée du bail allant jusqu'à 10 ans
Matériel et véhicules	5 ans
Ordinateurs et logiciels	4 ans

Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus exige que la direction fasse des estimations et formule des hypothèses qui influent sur les montants présentés de l'actif et du passif à la date des états financiers et sur les revenus et les charges présentés au cours des périodes visées. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

3. OPÉRATIONS ENTRE PARTIES RELIÉES

Services Nouveau-Brunswick est entièrement détenue par la province du Nouveau-Brunswick. Le bilan contient les montants entre parties reliées suivants :

	Exercice terminé en 2005	Exercice terminé en 2004
Débiteurs	383 964 $	200 015 $
Créditeurs	606 071	834 330
Passif net	222 107 $	634 315 $

L'état des résultats et de l'évolution des capitaux propres inclut les montants entre parties reliées suivants :

	Exercice terminé en 2005	Exercice terminé en 2004
Revenus	33 499 615 $	32 591 915 $
Charges	1 688 392	1 676 755
Bénéfice net	31 811 223 $	30 915 160 $

4. ENCAISSE ET REMISES PAYABLES AUX PARTENAIRES

Services Nouveau-Brunswick recouvre des fonds au nom de la province du Nouveau-Brunswick et d'autres partenaires commerciaux. Les montants suivants étaient payables à la province et à d'autres partenaires à la fin de l'exercice.

	Exercice terminé en 2005	Exercice terminé en 2004
Province	9 436 754 $	7 089 230 $
Autres partenaires	2 166 432	1 519 747
	11 603 186 $	8 608 977 $

5. DÉBITEURS

	Exercice terminé en 2005			Exercice terminé en 2004
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net	Montant net
À court terme				
Remboursement de la TVH	663 526 $	- $	663 526 $	652 308 $
Registre des sociétés	243 168	58 663	184 505	278 219
Province du N.-B.	383 964	4 554	379 410	199 029
Comptes clients	600 799	11 177	589 622	353 227
Prêts aux employés pour achat d'un ordinateur personnel	186 240	-	186 240	159 856
Intérêts à recevoir	30 156	-	30 156	-
	2 107 853 $	74 394 $	2 033 459 $	1 642 639 $

Les comptes clients de la société ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organismes ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres débiteurs sont considérés comme recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des opérations.

6. IMMOBILISATIONS

	Exercice terminé en 2005		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Matériel			
Ordinateurs et logiciels	3 192 858 $	2 251 140 $	941 718 $
Mobilier et matériel	1 443 460	887 842	555 618
Améliorations locatives	2 298 896	1 256 112	1 042 784
Véhicules	26 985	4 440	22 545
	6 962 199 $	4 399 534 $	2 562 665 $
Développement de systèmes			
Systèmes	28 574 867 $	13 570 288 $	15 004 579 $
Bases de données	1 018 040	1 014 344	3 696
Travaux en cours	1 172 702	-	1 172 702
	30 765 609 $	14 584 632 $	16 180 977 $

Exercice terminé en 2004			
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Matériel			
Ordinateurs et logiciels	6 771 942 $	5 525 316 $	1 246 626 $
Mobilier et matériel	1 843 001	1 169 658	673 343
Améliorations locatives	2 136 742	1 044 358	1 092 384
Véhicules	7 910	615	7 295
	10 759 595 $	7 739 947 $	3 019 648 $
Développement de systèmes			
Systèmes	27 601 939 $	10 926 456 $	16 675 483 $
Bases de données	1 018 040	1 011 421	6 619
Travaux en cours	943 410	-	943 410
	29 563 389 $	11 937 877 $	17 625 512 $

7. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	Exercice terminé en 2005	Exercice terminé en 2004
Comptes fournisseurs	3 148 328 $	2 963 252 $
Charges à payer - traitements et avantages	2 127 033	1 748 111
Retenues à la source à payer	126 301	385 430
Montant à payer à la province du N.-B.	606 071	834 330
	6 007 733 $	5 931 123 $

8. ASSURANCE DES TITRES FONCIERS

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, la province garantit le titre des biens réels enregistrés en fonction des modalités d'enregistrement. La société a constitué un fonds selon des calculs actuariels pour faire face aux demandes d'indemnisation qui pourraient être présentées en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Des droits en matière d'assurance de 5.00 $ sont imposés pour tout enregistrement au registre des titres fonciers.

	Exercice terminé en 2005	Exercice terminé en 2004
Solde d'ouverture	1 212 477 $	757 255 $
Droits en matière d'assurance perçus	486 790	457 855
Moins : demandes d'indemnisation	(22 333)	(2.633)
Solde de clôture	1 676 934 $	1 212 477 $

9. VARIATION DU FONDS DE ROULEMENT HORS CAISSE

	Exercice terminé en 2005	Exercice terminé en 2004
Débiteurs	(390 820) $	442 366 $
Charges payées d'avance	(264 568)	(407 687)
Créditeurs	76 610	169 335
Revenus comptabilisés d'avance	2 711	19 764
	(576 067) $	223 778 $

10. ENTENTE RELATIVE À L'ALLIANCE COMMRECIALE AVEC CGI

En 2001, CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) et Services Nouveau-Brunswick ont conclu une entente de sept ans, en vertu de laquelle CGI versera jusqu'à 3,5 millions de dollars à la société en échange d'une contrepartie qui lui permettra d'asseoir sa crédibilité à titre de spécialiste en matière d'offre de services gouvernementaux électroniques. La contrepartie offerte par Services Nouveau-Brunswick comprendra le recours aux ressources de CGI relativement à la gestion et à l'architecture technique des projets, la présentation de ses systèmes à des clients éventuels et l'exclusivité à CGI pour commercialiser le logiciel de gouvernement électronique élaboré pour Services Nouveau-Brunswick. La totalité des solutions et des autres produits protégés par des droits de propriété intellectuelle qui sont élaborés en vertu de cette entente appartiennent conjointement à CGI et à Services Nouveau-Brunswick.

En vertu de cette entente, Services Nouveau-Brunswick a reçu 309 031 $ au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2005 et 408 733 $ durant l'exercice précédent. Les sommes reçues depuis 2002 totalisent 1 788 266 $.

11. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

a) Les employés réguliers de Services Nouveau-Brunswick adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique de la province du Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par Services Nouveau-Brunswick et les employés. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2005, la société a versé des cotisations de 1 752 902 $ conformément aux modalités du régime. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2004, le montant correspondant s'était élevé à 1 721 481 $. Services Nouveau-Brunswick n'a aucune obligation ni aucun droit de façon directe à l'égard de tout passif non capitalisé ou de tout excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.

b) Les employés réguliers de Services Nouveau-Brunswick ont droit au versement d'une allocation de retraite avant leur retraite en fonction de leurs années de service. Pendant la durée de la carrière de ses employés, la société accumule des charges à payer relativement aux sommes estimatives qu'elle devra verser à l'avenir, compte tenu de calculs actuariels et d'hypothèses utilisés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Les charges à payer sont retranchées des versements réels effectués. Les hypothèses les plus importantes utilisées pour déterminer les charges à payer sont les suivantes : 0,89 % des coûts des traitements pour couvrir le coût relatif aux services rendus au cours de l'exercice, et 7 55 % des charges à payer pour couvrir les frais d'intérêts. L'obligation était de 221 234 $ au 31 mars 2005 et de 220 093 $ au 31 mars 2004.

c) Services Nouveau-Brunswick a une obligation découlant d'une mesure de retraite anticipée offerte pour l'exercice terminé le 31 mars 1996 par la province du Nouveau-Brunswick, y compris aux employés de Services Nouveau-Brunswick. Conformément à une entente avec la province, l'obligation et les charges comptabilisées correspondaient aux cotisations que la société aurait autrement versées au Régime de pension de retraite de la fonction publique. Ainsi, chaque année, la société réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet à la province. L'obligation était de 396 044 $ au 31 mars 2005 et de 474 265 $ au 31 mars 2004.

12. ENGAGEMENTS DÉCOULANT DES CONTRATS DE LOCATION

Le tableau suivant présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et d'équipement pour les exercices se terminant en :

2006	2 871 478	$
2007	2 130 417	
2008	1 644 567	
2009	1 421 450	
2010	1 235 239	
Par la suite	1 851 564	
	11 154 715	$

13. CHIFFRES CORRESPONDANTS

Certains chiffres correspondants ont été retraités afin de les rendre conformes aux reclassements mineurs dans les états financiers de l'exercice écoulé.